



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ
ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Θέμα διπλωματικής εργασίας:

**ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΩΝ ΚΕΠ (ΚΕΝΤΡΩΝ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ).**

Όνοματεπώνυμο φοιτήτριας: Μαρία Στόϊκου

ΑΜ: 8085202201044

Επιβλέπων καθηγητής: Κωνσταντίνος Τσούντας

Εποπτική Επιτροπή: Ευγενία Μπιτσάνη – Θεόδωρος Τσέκος

Καλαμάτα, Μάρτιος, 2024

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

Θέμα διπλωματικής εργασίας:

**ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΩΝ ΚΕΠ (ΚΕΝΤΡΩΝ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ).**

Όνοματεπώνυμο φοιτήτριας: Μαρία Στόϊκου

ΑΜ: 8085202201044

Επιβλέπων καθηγητής: Κωνσταντίνος Τσουντας

Εγκρίθηκε από την τριμελή επιτροπή αξιολόγησης την 29/03/2024

Κωνσταντίνο Τσουντα, καθηγητή, επιβλέπων

Ευγενία Μπιτσάνη, Καθηγήτρια, Μέλος

Θεόδωρος Τσέκος, Καθηγητής, Μέλος

Καλαμάτα, Μάρτιος, 2024



School of Management (Kalamata)

Department of Business and Organization Administration

POSTGRADUATE PROGRAM MSc-MPA: PUBLIC ADMINISTRATION and

LOCAL GOVERNMENT

Title of Thesis:

**PROSPECTS FOR IMPROVING CITIZEN SERVICE THROUGH E-
GOVERNMENT MODERNIZATION: A CASE STUDY OF CITIZEN
SERVICE CENTERS.**

Name Surname Postgraduate Student: Maria Stoikou

Kalamata, march, 2024

Ευχαριστίες

Την παρούσα διπλωματική εργασία την αφιερώνω, με πολύ αγάπη, πρώτα στον σύζυγό μου, που πάντα υποστηρίζει τα όνειρά μου, στον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Κωνσταντίνο Τσουντα, που με υπομονή καθοδηγούσε και ήταν πάντα δίπλα μου, σε όλη την πορεία συγγραφής της εργασίας μου, στους συναδέλφους μου εργαζομένους σε ΚΕΠ σε όλη την ελληνική επικράτεια, που με προθυμία ανταποκρίθηκαν στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων που έστειλα μέσω της Google Forms στις σελίδες του fb των σωματείων όλης της Ελλάδας και στους κ.κ. Σταύρο Μπένο (Πρόεδρο Επιτροπής Ανασυγκρότησης της Βόρειας Εύβοια) και Ιγνάτιο Καϊτεζίδη (Δήμαρχο Πυλαίας – Χορτιάτης, Πρόεδρο Περιφερειακής Ένωσης των Δήμων της Κεντρικής Μακεδονίας) που παραχώρησαν με μεγάλη ευγένεια συνεντεύξεις και οραματίζονται να μετεξελιχθούν τα ΚΕΠ σε πλήρως ψηφιακά υποκαταστήματα των Ο.Τ.Α.

Περίληψη

Αντικείμενο έρευνας

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), τα οποία αποτελούν από τους πλέον αξιόπιστους θεσμούς παρέχουν περίπου 1100 διαδικασίες, βοηθά στην ενδυνάμωση των προοπτικών βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πολιτών, καθώς όλο και περισσότερες διαδικασίες εκτελούνται διαδικτυακά με στόχο: «να διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες». Η γνώμη των εργαζομένων στα ΚΕΠ αποτελεί σημαντικό παράγοντα για στην σκιαγράφιση των απόψεων του μεγέθους ικανοποίησης των πολιτών από την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τα ΚΕΠ.

Στόχος της έρευνας

Η ανάδειξη των επερχόμενων αλλαγών από την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τα ΚΕΠ και η ισχυροποίηση τους ως υπηρεσίες, όπου τα αιτήματα των πολιτών θα διεκπεραιώνονται άμεσα ώστε σταδιακά τα ΚΕΠ να αποτελέσουν το μοναδικό δίαυλο επικοινωνίας μεταξύ κράτους και πολιτών και τυχόν προβλήματα από τις ψηφιακές δεξιότητες που απαιτούνται να έχουν οι πολίτες, θα ξεπεραστούν από την ενημέρωση, επιμόρφωση και διάθεση προς εξυπηρέτηση των υπαλλήλων των ΚΕΠ.

Αποτελέσματα

Η ενίσχυση των ΚΕΠ με ψηφιακό εξοπλισμό νέας τεχνολογίας, περισσότερους πόρους, επαρκή και εξειδικευμένη κατάρτιση των εργαζομένων τόσο των ΚΕΠ όσο και των υπαλλήλων του συνόλου του δημοσίου με σεμινάρια και τεχνικές συμβουλές, κίνητρα αμοιβών, πλήρης ευρυζωνικότητα, ψηφιακό αλφαριθμητισμό των πολιτών, ψηφιοποίηση του κράτους και διαλειτουργική σύνδεση όλων των δημοσίων υπηρεσιών με τα ΚΕΠ, αποτελούν σημαντικούς παράγοντες επίτευξης βέλτιστης εξυπηρέτησης των πολιτών στα ΚΕΠ, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Συμπεράσματα

Τα ΚΕΠ, μέσω της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έχουν όλες τις δυνατότητες να αποτελέσουν τον μοναδικό σημείο επαφής μεταξύ κράτους και πολιτών και με την βοήθεια του νέου back office το e-ker να παρέχουν την βέλτιστη εξυπηρέτηση στους πολίτες.

Λέξεις – κλειδιά: ηλεκτρονική διακυβέρνηση, εκσυγχρονισμός, εξυπηρέτηση πολιτών, ΚΕΠ.

Abstract

Objective

The implementation of e-governance by Citizen Service Centers (CSCs), which are some of the most reliable institutions providing approximately 1100 procedures, help to strengthen the prospects of improving citizen service, as more and more procedures are done by e-Government, targeting that: " the documents are trafficked and not the citizens". The opinion of people who work in KEPs is an important factor in outlining the views of the extent of citizens' satisfaction by the adoption of e-government by KEPs.

Aim of the research

To highlight the upcoming changes from the adoption of e-governance by the KEPs and their strengthening as services, where citizens' requests will be processed immediately. Thus, they will be a channel of communication between the state and citizens and any problems from the digital skills they are required to have, will be overcome by the information, training and willingness of the employees of the KEP to serve them.

Results

The strengthening of KEPs with digital equipment of new technology, the provision of resources to them, the special professional training of employees, particularly with seminars, remuneration incentives or productivity allowances, the digital strengthening of citizens, the digitization of all public services, the strengthening of Eurozonality, the change in the attitude of employees of other public sectors, are important factors to be improved the service of citizens in KEPs, through digital governance, which is a decisive factor for the interoperability of KEPs with other public services.

Conclusions

KEPs, through the implementation of digital governance, potentially can be the only channel of communication, between the state and citizens and with the help of the new back office in e-kep to provide the best service to them.

Keywords: e-government modernization, citizen service, KEP.

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	iii
Περίληψη	iv
Abstract	vi
Περιεχόμενα	vii
Κατάλογος πινάκων	xii
Κατάλογος Σχημάτων	xiii
ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ	xvii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΟΡΙΣΜΟΣ – ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	6
1.1.Εννοιολογικός προσδιορισμός της ηλεκτρονικής ή ψηφιακής διακυβέρνησης	6
1.2.Συστατικά επιτυχίας της ψηφιακής διακυβέρνησης	7
1.3. Σχέσεις αναλογικής και ψηφιακής διακυβέρνησης	8
1.4. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην υπηρεσία του Δημόσιου Τομέα	8
1.4.1.Ψηφιακή διακυβέρνηση στην Υγεία	9
1.4.2.Ψηφιακή διακυβέρνηση στην Εκπαίδευση	9
1.4.3.Ψηφιακή διακυβέρνηση στην Άμυνα	10
1.4.4.Τέσσερα στάδια μιας αποτελεσματικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΟΦΕΛΗ – ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ – ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΙ ΛΥΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	11
2.1. Πλεονεκτήματα που επιφέρει η χρήση ψηφιακής διακυβέρνησης	11
2.2.Προκλήσεις – δυσκολίες	12
2.3. Τεχνικά εμπόδια	12
2.3.1.Υποδομή ΤΠΕ	12
2.3.2.Ηλεκτρονική ετοιμότητα και ΤΠΕ	13
2.3.3. Το θέμα του απορρήτου	13
2.3.4.Το θέμα της ασφάλειας	14

2.3.5. Οργανωτικά εμπόδια	14
2.3.5.1.Υποστήριξη ανώτατης διοίκησης	14
2.3.5.2. Αντίσταση στην εφαρμογή ηλεκτρονικής διαχείρισης	15
2.3.5.3. Συνεργασία όλων των παραγόντων	15
2.3.5.4. Έλλειψη Προσόντων και εκπαίδευσης προσωπικού	15
2.3.5.5. Κοινωνικοί φραγμοί	16
2.3.6. Κοινωνικές επιπτώσεις	16
2.3.6.1.Ψηφιακό Χάσμα	16
2.3.6.2.Πολιτισμός	16
2.3.7. Οικονομικά εμπόδια	17
2.4.Τρόποι αντιμετώπισης των προκλήσεων που αντιμετωπίζει η διακυβέρνηση στην ψηφιακή εποχή	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ, ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	19
3.1. Ιστορική αναδρομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα	19
3.2. Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	20
3.3. Νόμοι για την Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα	22
3.3.1.Ψηφιακή Διακυβέρνηση της Δημόσιας Διοίκησης	22
3.3.2.Ψηφιακή Υποδομή Δημόσιας Διοίκησης	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	24
4.1.Ειδική νομοθεσία για την ψηφιακή δημόσια διοίκηση «Νόμος «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις»	24
4.2. Η ισχύς του νόμου (3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α/16-6-2011)	25
4.3.Νόμος για την προστασία των πολιτών από την εξάπλωση της πανδημίας του COVID-19	26
4.4.Οι ρυθμίσεις του νόμου 4525/2015	26
4.5.Πρόσβαση σε δημόσιες πληροφορίες	26
4.6.Ηλεκτρονικές Υπογραφές	27
4.7.Νόμος για την Προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών	27

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΟΡΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	28
5.1.Ενίσχυση της χρηστής διακυβέρνησης μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	28
5.2. Η «Βίβλος» του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Ελλάδας (2020-2025)	29
5.3. Ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης: Επιδόσεις 2023 και στόχοι 2030	31
5.4. Παρακολούθηση της ψηφιακής προόδου των μελών κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον δημόσιο τομέα μέσω του DESI (2022) (Δείκτης ψηφιακής οικονομίας)	33
5.5. Πρόοδος του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα για το 2023 – Δείκτης ψηφιακής ωριμότητας	34
5.6. SWOT Ανάλυση “η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα”	36
5.7.Η πορεία της ψηφιακής διακυβέρνησης στην Ελλάδα κατά την χρονική περίοδο 2018-2024 μέσα από την SWOT ανάλυση των Σπινέλλη κ.ά. (2018) και την SWOT ανάλυση της παρούσας εργασίας	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ	41
6.1. Η επίδραση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών στην καθημερινότητα των ανθρώπων	41
6.2.Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών	41
6.3. Ο ρόλος της ευχαρίστησης των πολιτών για την πρόοδο της ψηφιακής διακυβέρνησης	42
64.Κριτήρια – εργαλεία μέτρησης καταγραφής ευχαρίστησης δημοτών από της παρεχόμενες διαδικασίες.....	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Η ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΩΣ ΣΥΣΤΑΤΙΚΟ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	45
7.1.Ορισμός της εμπιστοσύνης	45
7.2.Εμπιστοσύνη πολιτών και ηλεκτρονική διακυβέρνηση	45
7.3.Σχέση εμπιστοσύνης και ικανοποίησης πολιτών με τη χρήση κυβερνητικών ιστοσελίδων	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ) ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	52

8.1. Αιτίες δημιουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πελατών στην Ελληνική επικράτεια	52
8.2. Η ίδρυση και πορεία των ΚΕΠ στην Ελλάδα	52
8.3. Πλαίσιο πολιτικής	55
8.4. Περιγραφή χρηστών και ομάδων-στόχων	54
8.5. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και το προβληματικό θεσμικό και νομικό πλαίσιο στην Ελλάδα	54
8.6. Ψηφιακή διακυβέρνηση στα ΚΕΠ μέσω του δικτύου CSC	56
8.7. Μετατροπή των ΚΕΠ σε «one stop shop»	58
8.8. Αρμοδιότητες των ΚΕΠ	58
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΤΑ ΚΕΠ ΣΤΗΝ ΕΠΟΧΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	60
9.1. Η ανάπτυξη παροχής ψηφιακών υπηρεσιών των ΚΕΠ μέσω του gov.gr – νέο back office	60
9.2. Ψηφιακές υπηρεσίες στα ΚΕΠ	60
9.2.1. Εφαρμογή διαλειτουργικότητας στα ΚΕΠ με τα πληροφοριακά συστήματα των άλλων υπηρεσιών του δημοσίου	60
9.2.2. Διαδικτυακές υπηρεσίες στα ΚΕΠ μέσω του «Νέο Back Office ΚΕΠ»	62
9.2.3. Το πρόγραμμα «ΚΕΠ Plus»	62
9.2.4. Η ψηφιακή υπηρεσία My Ker live	64
9.2.5. Χρήση εφαρμογής Gov.gr.Wallet	64
9.2.6. Χρήση εφαρμογής ΚΕΠ-e Pass	64
9.2.7. Γνήσιο της υπογραφής και εξουσιοδότηση μέσω gov.gr	64
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΚΕΠ – SWOT ΑΝΑΛΥΣΗ	65
10.1. Δράσεις για την ενίσχυση των ΚΕΠ σε διάλογο επικοινωνίας των πολιτών με το κράτος.....	65
10.2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού στα ΚΕΠ.....	66
10.3. Ο ρόλος των ΚΕΠ στην αντιμετώπιση των δυσκολιών που επέφερε η πανδημία του COVID-19.....	66

10.4.Οφέλη από τα λογισμικά διαχείρισης εργασιών	67
10.5. Swot Ανάλυση των ΚΕΠ (βάσει των δεδομένων του θεωρητικού μέρους της παρούσας εργασίας)	67
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11: ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	70
11.1.Αντικείμενο της έρευνας	70
11.2. Κύριοι Στόχοι της εργασίας	70
11.3.Δευτερεύοντες στόχοι	71
11.4.Τόπος διεξαγωγής έρευνας με το ερωτηματολόγιο	71
11.5. Αποτύπωση του κοινού	71
11.6.Χρονική περίοδος έρευνας με ερωτηματολόγιο	71
11.7.Η Ηθική της έρευνας	72
11.8. Η ακρίβεια και το κύρος της μελέτης	72
11.9.Μέθοδος ανάλυσης και εργαλείο της παρούσης μελέτης	72
11.10. Αποτελέσματα ποσοτικής έρευνας	75
11.11.Συζήτηση	100
12.1. Συνέντευξη με τον κ. Σταύρο Μπένο (παράρτημα Ι)	103
12.1.1.Προφίλ του κ. Μπένου	103
12.1.2.Μεθοδολογία της έρευνας	103
12.1.3. Συζήτηση	103
12.2. Συνέντευξη Δημάρχου Πυλαίας - ΧΟΡΤΙΑΤΗ κ. Ιγνάτιου Καϊτεζίδη	103
12.2.1.Προφίλ Δημάρχου Πυλαίας – Χορτιάτη Ιγνάτιου Καϊτεζίδη	103
12.2.2.Συζήτηση	103
12.3.Καταγραφή της προσωπικής εμπειρίας της συγγραφέως της παρούσης εργασίας (παράρτημα Ι)	107
12.3.1. Προφίλ της συγγραφέως της παρούσας εργασίας	107
12.3.2.Συζήτηση	107
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΟΣΟΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ – SWOT ΑΝΑΛΥΣΗ – ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	109

13.1.ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΟΣΟΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	106
13.2.αποτελέσματα απο την ανάλυση των στατιστικών στοιχείων δεδομένων των τριών τελευταίων ετών απο το ΚΕΠ Ασβεστοχωρίου Δήμου Πυλαίας Χορτιάτη.....	114
13.3.SWOT ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΑ ΚΕΠ	115
13.4.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	117
13.5.ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	118
13.6 ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	119
ΠΗΓΕΣ	120
ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	123
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	134
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	134
Α. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΚΕΠ ΜΕ ΘΕΜΑ: ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΩΝ ΚΕΠ	134
Β. ΑΠΟΜΑΓΝΗΤΟΦΩΝΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΤΟΥ κ. ΣΜΠΕΝΟΥ	139
Γ. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΔΗΜΑΡΧΟΥ ΠΥΛΑΙΑΣ – ΧΟΡΤΙΑΤΗ ΙΓΝΑΤΙΟΥ ΚΑΪΤΕΖΙΔΗ	148
Δ. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΤΗΣ ΣΥΓΓΡΑΦΕΩΣ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	152
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ	154
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2020 ΕΩΣ 2022 ΣΤΟ ΚΕΠ 845 Πυλαίας Χορτιάτη	154
Το νέο back office e κερ.....	157
Ολοκληρωμένα ή σε Εξέλιξη Κομβικά Έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	162

Κατάλογος Πινάκων

Πιν. 2.1. Προκλήσεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (OECD, 2001).....	12
Πιν. 3.1. Είδη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	21
Πιν.5.2. Ανάλυση SWOT για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....	36
Πιν. 5.3. SWOT ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (σύμφωνα με τα δεδομένα του θεωρητικού μέρους της παρούσας εργασίας)	37
Πιν.10.5_2 Swot Ανάλυση των ΚΕΠ (β').....	68
Πιν.13.1. SWOT ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΑ ΚΕΠ.....	115
Πιν.Π.14.: Ολοκληρωμένα ή σε Εξέλιξη Κομβικά Έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	162

Κατάλογος Σχημάτων

Σχ.5.1.Μοντέλα σχέσεων στην ηλεκτρονικήδιακυβέρνηση.....	21
Σχ. 5.1.1.Η αλληλεπίδραση μεταξύ των κυβερνητικών υπηρεσιών, πολιτών, δημοσίων υπαλλήλων,επιχειρήσεων.....	29
Σχ. 5.1.1.Η ψηφιακή δεκαετία 2030.....	32
Σχ. 5.2. Έκθεση DESI 2022, βάσει δεδομένων 2021, για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.....	33
Σχ.7.1. Παράγοντες που συσχετίζονται με την συχνότητα με την οποία ένα άτομο επισκέπτεται κυβερνητικούς ιστοτόπους.....	49
Σχ. 8.1. Οι πιο αποτελεσματικές Υπηρεσίες του Δημοσίου – Εκεί που «θα κάνω την δουλειά μου».....	54
Σχ.10.1.Η Αρμοδιότητα των ΚΕΠ στους Δήμους.....	67
Σχ. 12. 1.: Ποσοστιαία κατανομή των ερωτηθέντων σε σχέση με το φύλο τους.....	75
Σχ.12.2.: Ποσοστιαία κατανομή των συμμετεχόντων σε σχέση με την ηλικία.....	75
Σχ.12.3: Ποσοστιαία κατανομή των συμμετεχόντων σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση τους.....	76
Σχ.12.4: Ποσοστιαία κατανομή των συμμετεχόντων σε σχέση με τις γραμματικές τους γνώσεις.....	77
Σχ. 12.5.: Ποσοστιαία κατανομή των συμμετεχόντων σε σχέση με την επαγγελματική τους θέση.....	77
Σχήμα 12.6.: Γράφημα πίτας με ποσοστιαία κατανομή του επιπέδου γνώσεως Υπολογιστή των ερωτηθέντων.....	78
Σχ.12. 7.: Ραβδόγραμμα με την ποσοστιαία κατανομή των συμμετεχόντων σε σχέση με την	

επαγγελματική εμπειρία.....	τους 79
Σχ.12.8.: Ραβδόγραμμα με την ποσόστωση των αποτελεσμάτων στην ερώτηση εάν συμφωνούν να αποτελέσουν τα ΚΕΠ το μοναδικό σημείο επαφής του πολίτη με το Κράτος όπου με την βοήθεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα διεκπεραιώνονται τα αιτήματα των πολιτών άμεσα, χωρίς να χρειάζεται μεταφορά των πολιτών σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες.....	80
Σχ. 12.9.: Γράφημα πίτας με την ποσόστωση των αποτελεσμάτων στην ερώτηση κατά πόσο πιστεύουν οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ ότι θα δυσκολέψει το φόρτος εργασίας των.....	81
Σχ.12.10.: Γράφημα πίτας με την ποσόστωση των αποτελεσμάτων στην ερώτηση πως αντιμετώπισε το προσωπικό των ΚΕΠ τα προγράμματα υψηλής ψηφιακής τεχνολογίας.....	81
Σχ.12.11.: Γράφημα πίτας με την ποσόστωση των απαντήσεων στην ερώτηση εάν είναι επαρκής η γνώση και εκπαίδευση που κατέχουν για να χειριστούν αποτελεσματικά τις νέες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ΤΠΕ.....	82
Σχ. 12.12.: Γράφημα πίτας με την κατανομή των συμμετεχόντων που διαθέτουν τις κατάλληλες δεξιότητες στις ΤΠΕ για την διεκπεραίωση της εργασίας των.....	83
Σχ.12.13.: Γράφημα πίτας με την κατανομή της άποψης των συμμετεχόντων πως θα μπορούσαν να αποκτήσουν μεγαλύτερες γνώσεις πάνω στην ψηφιακή διακυβέρνηση.....	83
Σχ. 12.14.: Γράφημα πίτας με κατανομή της άποψης των ερωτηθέντων για το αν παίζει ρόλο η ηλικία και η μόρφωση στον χειρισμό καινούργιων προγραμμάτων.....	84
Σχ.12.15.: Γράφημα πίτας με κατανομή τις απόψεις των συμμετεχόντων όσον αφορά για το αν οι σχέσεις των συναδέλφων μέσα στα ΚΕΠ, βελτιώθηκαν ή εντάθηκαν με την εισαγωγή των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα ΚΕΠ.....	85
Σχήμα 12.16.: Το παρόν γράφημα πίτας καταγραφή των απόψεων των ερωτηθέντων σχετικά με το ποια είναι η γνώμη τους για το νέο διαλειτουργικό πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ, το e-ker και ειδικά εάν πρέπει να αλλάξει ή όχι.....	86
Σχήμα 12.17.: Το παρόν γράφημα πίτας περιέχει την κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση για	

τα κίνητρα παραγωγικότητας, δηλαδή εάν οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι, στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να τους δοθούν κίνητρα για μεγαλύτερη απόδοση, που θα έχει στόχο την βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών.....	87
Σχ.12.18.: Το παρόν γράφημα πίτας περιέχει την ποσόστωση σχετικά με τις απόψεις των συμμετεχόντων για την αποδοχή των πολιτών, την καθιέρωση των διαδικτυακών ραντεβού με τα ΚΕΠ, λόγο φόβου της μετάδοσης του ιού COVID-19.....	88
Σχ.12.19.: Γράφημα πίτας με την κατανομή απόψεων για το αν οι πολίτες προτιμούν να εξυπηρετούνται με φυσική επαφή με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ ή να εξυπηρετούνται μέσω διαδικτύου.....	88
Σχ. 12.20.: Το παρόν γράφημα πίτας αναφέρεται στους παράγοντες που εμποδίζουν τους πολίτες να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο.....	89
Σχ. 12.21.: Το παρόν γράφημα πίτας αφορά το πώς νοιώθουν οι πολίτες για το γεγονός ότι οι υπάλληλοι των ΚΕΠ θα έχουν πρόσβαση σε όλα τα προσωπικά τους δεδομένα.....	89
Σχ.12.22.: Το παρόν γράφημα πίτας περιέχει την κατανομή των απόψεων των συμμετεχόντων που αφορούν το γεγονός εάν αυξήθηκε η εμπιστοσύνη των ΚΕΠ στις υπηρεσίες των ΚΕΠ.....	91
Σχ.12.23.: Το παρόν γράφημα πίτας αφορά την κατανομή απόψεων στην ερώτηση εάν υπάρχει περίπτωση λαθών στην εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	92
Σχ.12.24.: Το παρόν γράφημα περιλαμβάνει την ποσόστωση απόψεων όσον αφορά το αν η μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης και η δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης των σταδίων διεκπεραίωσης των αιτημάτων αύξησε την ικανοποίηση των πολιτών στις υπηρεσίες που προσφέρει το κράτος.....	92
Σχ.12.25.: Ραβδόγραμμα με την κατανομή απόψεων αν το γεγονός ότι τα ΚΕΠ άρχισαν να καλύπτουν και άλλους τομείς εξυπηρέτησης αποτελούν γεγονός που καλύπτει τις απαιτήσεις των πολιτών.....	93
Σχ.12.26.: Γράφημα πίτας με κατανομή απόψεων των συμμετεχόντων στην ερώτηση που αφορά το κατά πόσο έχει επιτευχθεί η εξυπηρέτηση των πολιτών με την χρήση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	94

Σχ.12.27: Γράφημα πίτας που περιέχει τις απαντήσεις των συμμετεχόντων όσον αφορά την ερώτηση: κατά πόσο μείωσε την γραφειοκρατία η υιοθέτηση της αρχής «μόνον άπαξ», η λήψη στοιχείων των πολιτών από το «εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας».....	94
Σχ.12.28.: Γράφημα πίτας που περιέχει κατανομή απαντήσεων των συμμετεχόντων για το πώς αντέδρασαν οι πολίτες στον έλεγχο των στοιχείων της ταυτότητάς τους μέσω της διαλειτουργικότητας του πληροφοριακού συστήματος των e-ker.....	95
Σχ.12.29: Γράφημα πίτας με ποσόστωση των απαντήσεων των ερωτηθέντων για το αν είχε απήχηση στους πολίτες η δυνατότητα που τους παρέχει η πύλη gov, να υπογράψουν ψηφιακά έγγραφα, υπεύθυνες δηλώσεις και εξουσιοδοτήσεις.....	96
Σχ.12.30: Γράφημα πίτας που περιέχει τα ποσοστά των απόψεων των ερωτηθέντων στην ερώτηση εάν οι ψηφιακές υπογραφές και η δυνατότητα να ελέγχει ο πολίτης και να διαβιβάζει ψηφιακά υπογεγραμμένα διοικητικά προϊόντα έχει βελτιώσει την εξυπηρέτηση των πολιτών.....	96
Σχ. 12.31: Γράφημα πίτας που περιέχει την κατανομή απόψεων των ερωτηθέντων για ότι αφορά τι άλλο θεωρούν ότι στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα βελτιώνε την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων στα ΚΕΠ.....	97
Σχ. 12.32: Γράφημα πίτας με τις απόψεις των ερωτηθέντων πάνω στην ερώτηση εάν πιστεύουν ότι η απόφαση της κυβέρνησης να στέλνει μήνυμα στο κινητό των πολιτών για να πουν εάν έχουν εξυπηρετηθεί επαρκώς, θα προκαλέσει αισθήματα συμπάθειας και αντιπάθειας μεταξύ των πολιτών και των εργαζομένων στα ΚΕΠ.....	99
Σχ.Π.1.Διαλειτουργικότητα του συστήματος e-ker	157
Σχ.Π.2.Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Εμεπ).....	158
Σχ.Π.3.Η Θυρίδα portal που συνδέει το Εθνικό Δημοτολόγιο και το εθνικό Ληξιαρχείο με τα ΚΕΠ και το gov.gr και το αποτέλεσμα η άμεση έκδοση ψηφιοποιημένων και ψηφιακά υπογεγραμμένων πιστοποιητικών.....	158

Σχ.Π.4. Ψηφιακός βοηθός στο e-ker	159
Σχ.Π.5.Έκδοση και Ανανέωση Δελτίου Ανεργίας και άλλες παροχές ΔΥΠΑ.....	160
Σχ. Π.6.Πιστοποιητικά δικαστηρίων από το ΚΕΠ σε σύνδεση με το portal “Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών Δικαστηρίων – ΟΣΔΔΥ”: solon.gov.gr	161

ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ

CSC	Client-Side Couching
DESI	Digital Economy and Society Index
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
EIT	European Institute of Innovation and Technology
ΕΔΠΔ	Εθνικό Πρόγραμμα Απλουστεύσεων Διαδικασιών
e-GIF	Government Interoperability Framework
ESIRIT	European Strategic <i>Program</i> on Research in Information Technology
ΕΤΠΑ	Ευρωπαϊκό Περιφερειακό Ταμείο Ανάπτυξης
GDPR	General Data Protection Regulation
IDA	Information, Decision, Action
IDABC	Interoperable Delivery of Pan-European e Government Services to Public Administrations, Business and Citizens
ΚΕ.Δ.	Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ)
ΚΕΠ	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΥΑ	Κοινή Υπουργική Απόφαση
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
μ.ο.	Μέσος όρος
OTP	One Time Password
PKI	Public Key Infrastructure
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφοριών Επικοινωνιών
SSO	Single Sign-On
SOA	Service Oriented Architecture
TESTA	Trans European Services for Telematics <i>between Administrations</i> –
ΤΠΕ	Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνιών
WSDL	Web Service Definition Language -
ΥΔΜΗΔ	Υπάλληλοι Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία με θέμα: «Προοπτικές βελτίωσης εξυπηρέτησης πολιτών, μέσα από τον εκσυγχρονισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μελέτη περίπτωσης των ΚΕΠ (Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών)», αποτελεί το επιστέγασμα της φοίτησης της συγγραφέως της παρούσας εργασίας στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα «Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση» που επιτελείται στο Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.

Η επιλογή του θέματος βασίστηκε στην σημαντικότητα της ίδρυσης των ΚΕΠ, που δημιουργήθηκαν το 2001 και αποτελούν έναν δημόσιο θεσμό, ο οποίος έγινε με ενθουσιασμό αποδεκτός από τους πολίτες γιατί έγιναν αρωγοί στη μείωση της γραφειοκρατίας στις δημόσιες υπηρεσίες. Επίσης η συγγραφέας της παρούσας εργασίας, ούσα διοικητική υπάλληλος των ΚΕΠ με εικοσαετή πείρα στην εξυπηρέτηση των πολιτών, ευελπιστεί να αποτελέσει καθοριστικό παράγοντα στην ανάλυση του θεσμού των ΚΕΠ και στο κατά πόσο έχει εκσυγχρονιστεί ο θεσμός αυτός με την χρήση της ψηφιακής διακυβέρνησης.

Τα ΚΕΠ δεν αποτελούν έναν εισαγόμενο θεσμό, αλλά δημιουργήθηκαν αυτοβούλως από την τότε ελληνική κυβέρνηση, χωρίς καμία υπόδειξη από την Ευρωπαϊκή Ένωση ή άλλων πολυεθνικών τεχνολογικών εταιριών.

Όμως οι τελευταίες μετεξελίξεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην κρατική διοίκηση στον ελλαδικό χώρο, μέσω του προγράμματος 2020-2025 που έχει στόχο τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα με ψηφιακά μέσα, δρομολόγησαν αλλαγές στην εξυπηρέτηση πελατών στα ΚΕΠ, αλλά και στην αποδοχή της ελληνικής κοινωνίας στο σύνολο της, άσχετα με την ηλικία και τις ικανότητες χρήσης υπολογιστών που κατέχει ο κάθε πολίτης (Jākobsone, 2022).

Η σύγχρονη εποχή χαρακτηρίζεται από την αλματώδη άνοδο των τεχνολογικών εξελίξεων, οι οποίες δημιουργούν τεράστιες προκλήσεις στις χώρες, στις βιομηχανίες και στον εμπορικό κόσμο (Karamalis & Vasilopoulos, 2020).

Παγκοσμίως, καθώς το ίντερνετ είχε εισβάλει σε όλες τις πτυχές της κρατικής, επαγγελματικής και οικογενειακής λειτουργικότητας, οι χώρες, μέσω κυβερνητικών πυλών και άλλων διαφορετικών καναλιών, με την εφαρμογή σύγχρονων και καινοτόμων τεχνολογιών λαμβάνουν και μεταδίδουν πληροφορίες, συνδέουν αυτές μεταξύ τους και τις προσφέρουν στους πολίτες μέσα από μία αμφίδρομη αλληλεπίδραση, δημιουργώντας την ψηφιακή κοινωνία των πολιτών (Voutinioti, 2017).

Φυσικό επακόλουθο ήταν, ο δημόσιος τομέας στις περισσότερες χώρες να υιοθετήσει τις νέες τεχνολογίες και την εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης, με στόχο την αποτελεσματική προσφορά κρατικών υπηρεσιών και μέσα από την μείωση της γραφειοκρατίας να κερδίσει την

ικανοποίηση πολιτών που πλέον βλέπουν με εμπιστοσύνη την διαχείριση των υποθέσεων των από τον δημόσιο τομέα (Karamalis & Vasilopoulos, 2020).

Όλες πλέον οι κρατικές υπηρεσίες λειτουργούν με την χρήση ΤΠΕ και μέσω της διαλειτουργικότητας συμβάλλουν στην παροχή βέλτιστων και γρήγορων υπηρεσιών, παράλληλα με την συμμετοχή των πολιτών. Ταυτόχρονα η διαφάνεια που προσφέρει η ψηφιακή διακυβέρνηση δημιουργεί φραγμούς σε ζητήματα διαφθοράς και κακοδιαχείρισης κερδίζοντας την φιλική αντιμετώπιση των πολιτών προς αυτή (Σπινέλλης κ.ά., 2018).

Οι ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες εν συγκρίσει με τον δημόσιο τομέα άλλων κοινοτικών χωρών αναφορικά με την τεχνολογική καινοτομία, ήταν άτονες και δεν χρησιμοποιούσαν καινοτόμα λογισμικά προγράμματα με αποτέλεσμα να δημιουργείται ένας υπέρογκος φόρτος γραφειοκρατίας. Αυτό το τεράστιο κενό στην τεχνολογική εξέλιξη, άρχισε να καλύπτεται με την υιοθέτηση του προγράμματος “Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021” που σκιαγράφησε πορεία ψηφιακής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα (government.gov.gr).

Τα αποτελέσματα έρευνας των Σπινέλλη κ.ά. (2018), η οποία διεξήχθη μέσω συνεντεύξεων με πολίτες, δημοσίους υπαλλήλους, στελέχη εταιρειών πληροφορικής και καταδεικνύουν ότι υπάρχουν διαφορετικές στάσεις, που δίνουν το πλαίσιο του μεγέθους της αποδοχής των πολιτών της χρήσης ψηφιακών μέσων στον δημόσιο τομέα στην Ελλάδα. Έτσι το 2018, παρόλη την εφαρμογή ψηφιακής διακυβέρνησης, οι πολίτες εξακολουθούν για έχουν παράπονα για την άμεση εξυπηρέτησή τους, είτε γιατί δεν προβλέπονται μερικές ειδικές περιστάσεις, είτε γιατί δεν εμπιστεύονται, είτε γιατί υπάρχει ασυνεπή πληροφόρηση, αλλά και λόγω αναρμόζουσας αντιμετώπισης από μικρή μερίδα εργαζομένων του δημοσίου. Έκπληξη αποτέλεσε η διατύπωση της πλειοψηφίας των πολιτών ότι, και οι ίδιοι οι υπάλληλοι καταναλώνουν πολύ χρόνο για να ολοκληρώσουν το αίτημα τους.

Όμως, το ξέσπασμα της πανδημίας του κορονοϊού και οι προκλήσεις που δημιουργήθηκαν, έδωσε το έναυσμα για την χρήση καινοτόμων λογισμικών μέσω της ψηφιακής διακυβέρνησης. Η δημόσια διοίκηση αντιμετώπισε την απαγόρευση φυσικής επαφής των πολιτών με τους εργαζομένους με τη χρήση διαδικτυακών συστημάτων και την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πολιτών και την αρχή της διαλειτουργικότητας μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών. Οι πολίτες εξυπηρετούνταν άμεσα διαδικτυακά, προστατευόμενοι από την μετάδοση του ιού αποφεύγοντας την γραφειοκρατία. Πλέον η λήψη όχι μόνο απλών αλλά και επισήμων εγγράφων γίνονταν διαδικτυακά, με ασφάλεια και διαφάνεια (Karamalis & Vasilopoulos, 2020).

Παράλληλα μεταξύ του κράτους και των πολιτών δημιουργήθηκαν τρίτα μέρη ή μεσάζοντες που δομούν τον σύνδεσμο μεταξύ παρόχων υπηρεσιών και των πολιτών (Al-Sobhi et al., 2009). Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό, καθώς τα περισσότερα από τα υπάρχοντα συστήματα

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από μόνα τους, συμπληρώνοντας το κενό που άφηνε η έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των ενδιαφερόμενων (Heeks, 2008).

Η αφορμή για την δημιουργία του θεσμού ΚΕΠ ήταν τα προβλήματα που δημιούργησε ο σεισμός της Αθήνας το 1999 και η ανάγκη να ικανοποιηθούν τα προβλήματα των πολιτών. Τότε επινοήθηκε η λειτουργία του τηλεφωνικού αριθμού εξυπηρέτησης το «1464», το οποίο αποτέλεσε την πρώτη εκχώρηση αρμοδιοτήτων για την εξυπηρέτηση πολιτών από την δημόσια διοίκηση. Αυτή η προσπάθεια απέδωσε καρπούς με αποτέλεσμα να υλοποιηθούν πανελλαδικά περί τα εννιακόσια ΚΕΠ (<https://www.e-spincorp.com>).

Όμως παρόλο που η ψηφιακή διακυβέρνηση βοήθησε τον δημόσιο τομέα της Ελλάδας να πλησιάσει τα πρότυπα άλλων κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης(ΕΕ) και οι πολίτες αισθάνονται αρκετά ευχαριστημένοι από την εξυπηρέτηση που λαμβάνουν, λόγω των περίπλοκων υπηρεσιών του δημοσίου, καθώς εμπλέκονται και άλλες υπηρεσίες, η εξυπηρέτησή τους ποικίλει: από μερικά λεπτά, έως και ώρες ή μέρες (Σπινέλλη κ.ά., 2018).

Για την επίλυση των προβλημάτων αυτών, το 2020 η Ελλάδα υιοθέτησε την «Ψηφιακή Βίβλο» ή «Στρατηγική Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», που αποτελεί τον οδηγό στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας, και τον ψηφιακή εκπαίδευση των πολιτών αδιάκριτα. Μέσω αυτού του προγράμματος ενισχύονται οι δεξιότητες των πολιτών και της ψηφιακής εκπαίδευσης. Οι παράγοντες που αποτελούν την δυναμική της «ψηφιακής βίβλου» είναι ότι: όλοι οι πολίτες θα έχουν γρήγορη και αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο, οι δημόσιες υπηρεσίες μέσω της διαλειτουργικότητας θα προσφέρουν άμεσα τις υπηρεσίες τους και θα ενισχυθεί ο παραγωγικός, οικονομικός και διοικητικός τομέας (Jäkobsone, 2022).

Αποτελέσματα έρευνας του Δεβελέγκα (2021) κατέδειξαν την εμπιστοσύνη των πολιτών στα ΚΕΠ, καθώς το 95% της ελληνικής κοινωνίας δεν συμφωνεί με την απορρόφηση των ΚΕΠ από άλλες κρατικές δομές, αλλά υποστηρίζει ότι στα ΚΕΠ πρέπει να διεκπεραιώνονται όλες οι υποθέσεις των πολιτών. Να γίνουν μία αξιόπιστη και αποτελεσματική υπηρεσία one-stop-shop για να σταματήσει τελείως η γραφειοκρατία που ταλαιπωρεί τους πολίτες εδώ και δεκαετίες.

Ο σημαντικός ρόλος που κατέχουν τα ΚΕΠ στην άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών έγινε αντιληπτός και διακριτός μετά την πανδημία του COVID – 19, όπου στα ΚΕΠ επιτελέστηκε η πλέον μεταρρυθμιστική ψηφιακή επιτάχυνση κατά την οποία τα ΚΕΠ, εξυπηρετούσαν με ευελιξία τους πολίτες είτε δια ζώσης, είτε μέσω τηλεδιάσκεψης με την πλατφόρμα My Ker Live κατόπιν ραντεβού. Νέες υπηρεσίες είχαν προστεθεί στην εξυπηρέτηση των πολιτών όπως η διασύνδεση των ΚΕΠ με το Μητρώο Πολιτών, όπου τα πιστοποιητικά εκδίδονται την ίδια στιγμή, η έκδοση ΠΑΜΚΑ χάριν εμβολιασμού, διαδικτυακή επιλογή ραντεβού για εμβολιασμό και η έκδοση του πιστοποιητικού(Δελεβέγκας, 2021).

Η ολοκλήρωση του εκσυγχρονισμού των ΚΕΠ επιτελείται το 2023, όπου τέθηκε σε υλοποίηση ο εκσυγχρονισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα ΚΕΠ, προβλέποντας την ψηφιακή αναβάθμισή τους. Ήδη, από αρχές καλοκαιριού του 2019, ο υπουργός Ψηφιακής Πολιτικής Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης διαμήνυσε ότι εγκρίθηκε η χρηματοδότηση από το Ταμείο Ανάκαμψης, όπου οι πολίτες θα λαμβάνουν τελικά διοικητικά προϊόντα στο smartphone (Τζανάκης, 2021).

Πάνω από 300 δήμοι ενδιαφέρθηκαν να εντάξουν τα ΚΕΠ στο ψηφιακό πρόγραμμα. Έτσι, το υπουργείο, με την online εξυπηρέτηση του συνόλου των πολιτών, συμπεριλαμβανομένων και των πιο αδύναμων ομάδων και πολιτών που δεν διαθέτουν ψηφιακές γνώσεις, κατόρθωσε να τους παρέχονται 1.057 διαδικασίες που αφορούν την Δημόσια Διοίκηση. Αυτές οι διαδικασίες πραγματοποιούνται είτε μέσω φυσικής παρουσίας, είτε με βιντεοκλήση είτε με ψηφιακές αιτήσεις, μέσω του gov.gr. (Ζώτος, 2023). Επιπλέον μία web based εφαρμογή, στο G- Cloud δίνει την δυνατότητα σε κάθε πολίτη να κλείνει ραντεβού στα ΚΕΠ και να παίρνει αριθμό προτεραιότητας, ενώ αυτομάτως ενημερώνονται οι υπάλληλοι των ΚΕΠ. Επίσης ένας άλλος τομέας που δείχνει την πρόοδο υπηρεσιών από τα ΚΕΠ είναι ότι, επίκειται να διαθέτουν υπηρεσίες για το επιχειρείν, ωθώντας την οικονομία προς την ανάπτυξη (Μενδρινός, 2023).

Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν μέσω ανασκοπικής έρευνας για τη συγγραφή του θεωρητικού και ερευνητικού μέρους, βασίστηκαν σε βιβλιογραφικές αναφορές και έγκυρα άρθρα περιοδικών και εφημερίδων του διαδικτύου τοποθετώντας τις λέξεις – κλειδιά στη μηχανή αναζήτησης της Google: ηλεκτρονική διακυβέρνηση, εκσυγχρονισμός, εξυπηρέτηση πολιτών, ΚΕΠ. Θα επιχειρηθεί η ανάλυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η σημαντικότητα της εξυπηρέτησης πολιτών, ο ρόλος της ψηφιακής τεχνολογίας στον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών ενός κράτους και η ιστορική διαδρομή των ΚΕΠ με σκοπό να δώσει το πλαίσιο μέσα στο οποίο τα ΚΕΠ έχουν μεταστραφεί από συμβατικά καταστήματα εξυπηρέτησης σε ψηφιακά εξοπλισμένα και διαλειτουργικά συνδεδεμένα σημεία, όπου θα διεκπεραιώνονται τα αιτήματα των πολιτών άμεσα, χωρίς να παρευρίσκονται αυτοί εκεί.

Το ερευνητικό μέρος βασίζεται σε πρωτογενή έρευνα. Περιλαμβάνει την συγγραφή ερωτηματολογίου κλειστών ερωτήσεων το οποίο με την εφαρμογή της Google Forms και εστίαση στις σελίδες του fb των σωματείων των ΚΕΠ όλης της Χώρας και ευελπιστεί να αποτυπώσει την άποψη των εργαζομένων σε ΚΕΠ συγκεκριμένα για τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών των ΚΕΠ που υλοποιείται μέσα στο 2023, την καταγραφή της προόδου ψηφιοποίηση αυτών, και εάν ο εκσυγχρονισμός καλύπτει τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν, καθώς και τυχόν προτάσεις τους. Παράλληλα θα διεξαχθεί συνέντευξη με τον κ. Μπένο, ο οποίος ως πρώην υπουργός εσωτερικών που καθιέρωσε τον θεσμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών και νυν πρόεδρος της Επιτροπής Ανασυγκρότησης της Β. Ευβοίας είναι βαθύτατα γνώστης του θεσμού των ΚΕΠ και του ρόλου της

ψηφιακής διακυβέρνησης στην βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών. Εν ευθέτω χρόνω συνέντευξη θα μας παραχωρήσει ο επί έξι φορές επανεκλεγείς ως Δήμαρχος Πυλαίας – Χορτιάτη Ιγνάτιος Καϊτεζίδης, Πρόεδρος της Περιφερειακής Ένωσης Δήμων Κεντρικής Μακεδονίας από το 2019, ενεργό μέλος στην Επιτροπή Περιφερειών και Δήμων της Ευρώπης για το 2020-2025, που είναι άριστος γνώστης του θεσμού των ΚΕΠ από την γέννηση τους.

Επιπλέον, θα καταγραφεί η προσωπική εμπειρία της συγγραφέως της παρούσας εργασίας, η οποία ούσα διοικητική υπάλληλος των ΚΕΠ έχει άμεση επαφή με τις ψηφιακές αλλαγές στην εξυπηρέτηση των πολιτών και τις απόψεις αυτών για την αποδοτικότητα της ψηφιακής διακυβέρνησης.

Η εργασία θα κλείσει με τα Συμπεράσματα που θα απορρέουν από το θεωρητικό μέρος, τα αποτελέσματα και συμπεράσματα των διανεμηθέντων ερωτηματολογίων, καθώς και σύγκριση των αποτελεσμάτων με την συνέντευξη των κ. Μπένου, Καϊτεζίδη και τις προσωπικές απόψεις της συγγραφέως της παρούσας εργασίας και με ήδη διεξαχθείσες έρευνες που έχουν γίνει στο παρελθόν.

Στόχος της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να δείξει ότι, οι επερχόμενες αλλαγές στα ΚΕΠ, μέσω της υιοθέτησης από αυτά εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα οδηγήσει στην ισχυροποίησή τους ως υπηρεσίες, όπου τα αιτήματα των πολιτών θα διεκπεραιώνονται άμεσα, αποτελώντας τον μοναδικό δίαυλο επικοινωνίας μεταξύ κράτους και πολιτών και τυχόν προβλήματα από τις ψηφιακές δεξιότητες που απαιτούνται να έχουν οι πολίτες θα ξεπεραστούν με την ενημέρωση, επιμόρφωση και διάθεση προς εξυπηρέτηση των υπαλλήλων των ΚΕΠ, καθώς επίσης και από τις νέες υποδομές και καινοτόμο ψηφιακό εξοπλισμό που είναι εφοδιασμένα τα ΚΕΠ.

ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΟΡΙΣΜΟΣ – ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

1.1. Εννοιολογικός προσδιορισμός της ηλεκτρονικής ή ψηφιακής διακυβέρνησης

Παγκοσμίως οι κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν πολύπλοκες προκλήσεις και αναμένεται από αυτές να είναι καινοτόμες στη χρήση των πόρων τους και στην αξιόπιστη, ψηφιακή προσφορά υπηρεσιών προς τους πολίτες. Οι ΤΠΕ θεωρούνται παράγοντας αλλαγής για την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων, καθώς αυξάνουν την αξιοπιστία, την διαφάνεια, την ταχύτητα και την αποφυγή δολιοφθοράς (Nielsen, 2016).

Η ψηφιακή ή ηλεκτρονική διακυβέρνηση εστιάζεται στη δημόσια εμπλοκή και στη θέση της στην κοινωνία (Gao & Lee, 2017). Οι Twizeyimana και Andersson (2019) περιγράφουν την ψηφιακή διακυβέρνηση ως η μία λειτουργία κυβερνητικής επιχείρησης που βασίζεται στην χρήση των ΤΠΕ και στοχεύει στην εξυπηρέτηση των πολιτών μέσα από τις δημόσιες υπηρεσίες ή άλλους οργανισμούς. Αυτή η ψηφιακή λειτουργικότητα βασίζεται στην Δυτική ψηφιακή διακυβέρνηση, στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Sundberg, 2019). Ο Kettl (2015) διευρύνει τον χαρακτηρισμό και επισημαίνει ότι η «Ψηφιακή Διακυβέρνηση» περιλαμβάνει την διαδικασία με την οποία μία κυβέρνηση συνδέεται με το ευρύτερο πολιτικό, κοινωνικό και διοικητικό της περιβάλλον.

Κυρίως όμως οι κυβερνήσεις στοχεύουν στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς επίτευξη σαφούς κυβερνητικού οράματος, κατά το οποίο οι πολίτες μπορούν να συνεργάζονται με το κράτος πιο γρήγορα, να τους παρέχονται αποτελεσματικές δημόσιες υπηρεσίες και να διασφαλίζεται η ακεραιότητα των πληροφοριών μεταξύ κρατικών των υπηρεσιών (Al Bashir, Abdulmula & Yasar, 2017).

Στην αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο και στην οικονομική άνοδο των επιχειρήσεων, έχει αφιερωθεί πολύ βιβλιογραφία με εκτενείς μελέτες, καθώς είναι ένα ζήτημα στο οποίο οι κυβερνήσεις έχουν επενδύσει πόρους, γνώσεις και εκπαίδευση για την προσφορά αποτελεσματικών υπηρεσιών προς τους πολίτες (Nielsen, 2016).

Συμπερασματικά, όπως υποστηρίζουν οι Al Bashir, Abdulmula και Yasar (2017), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση τίθεται σε εφαρμογή όταν, οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν την τεχνολογία και ειδικότερα, καινοτόμα λογισμικά προγράμματα, υποδομές και ψηφιακό εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση πολιτών, κυβερνητικών οντοτήτων, οργανισμών και επιχειρήσεων. Οι Choi και Chandler (2020) και οι Wang et al. (2018) συγκεκριμενοποιούν την ανάλυση του ορισμού της ψηφιακής διακυβέρνησης, τονίζοντας ότι, στόχος της ψηφιακής διακυβέρνησης είναι:

(1) η αλληλεπίδραση κυβέρνησης - λαού και κυβέρνησης - εταιρειών, και

(2) η διευκόλυνση εσωτερικών κυβερνητικών λειτουργιών, που αναφέρονται ως η εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων για την απλοποίηση και ενίσχυση της διακυβέρνησης στην πολιτική και στις επιχειρηματικές πτυχές (Choi & Chandler, 2020 και Wang et al., 2018).

Παράλληλα ο Kettl (2015) τονίζει ότι η «Ψηφιακή Διακυβέρνηση» περιλαμβάνει την διαδικασία σύνδεσής της με το ευρύτερο πολιτικό, κοινωνικό και διοικητικό της περιβάλλον.

1.2.Συστατικά επιτυχίας της ψηφιακής διακυβέρνησης

Η εξουσία λήψης αποφάσεων και η ψηφιακή ομάδα μιας καλά σχεδιασμένης ψηφιακής διακυβέρνησης βασίζονται στους εξής τομείς:

α. Την Ψηφιακή στρατηγική: που καθορίζει την ψηφιακή κατεύθυνση και ορίζει την εκμετάλλευση του Διαδικτύου με αποτυπώνοντας αρχές με στόχο την επιτυχή εφαρμογή τους. (Tumbas, Berente, & Brocke, 2018).

β. Την Χρήση της τελευταίας τεχνολογίας. Η χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας καινοτομιών επηρεάζει τα περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων των επενδύσεων, των επιχειρηματικών στρατηγικών, την αποτελεσματικότητα και τις ανθρώπινες συμπεριφορές δημιουργώντας θετικές, κοινωνικές επιπτώσεις (Lin et., 2020).

Όμως, η αναδυόμενη τεχνολογία απαιτεί νέες στρατηγικές, μεθόδους και πλαίσια κοινωνικής ασφάλισης για τη διαχείριση των παρεμβολών στην αγορά εργασίας, στο περιβάλλον και στις ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις (Makowski & Kajikawa, 2021). Απαιτεί νόμους και κανονισμούς για να διασφαλιστεί ότι η ανθρώπινη εργασία, η καινοτομία, η πολιτική δέσμευση για διαφανείς υπηρεσίες και η εξυπηρέτηση των πολιτών θα αυξηθούν. Έτσι, οι νέοι μηχανισμοί ψηφιακής διακυβέρνησης, σε εθνικό και σε διεθνές επίπεδο, προωθούν συγχρονισμό και την κατανόησή μεταξύ των κυβερνήσεων που ασχολούνται με παρόμοια ζητήματα (Wallach & Marchant, 2018).

γ. Την Εφαρμογή θετικής πολιτικής συνείδησης στην χρήση νέων ψηφιακών τεχνολογιών: Όπως επισημαίνουν οι Salmela και von Scheve (2018) η αποτελεσματικότητα της εφαρμογής των ψηφιακών τεχνολογιών εξαρτάται από το μέγεθος εξυπηρέτησης των ιδιαιτεροτήτων και των κοινωνικών προβλημάτων, που επηρεάζουν την κοινωνία. Κατά συνέπεια, ο αντίκτυπος της χρήσης ορισμένων τεχνολογιών είναι κάτι παραπάνω από ουδέτερος (Foray, 2019), γιατί αυτές βασίζονται στις έννοιες και φιλοσοφίες των προγραμματιστών που τις δημιουργούν, οι οποίοι χτίζουν και εφαρμόζουν πάνω σε πρότυπα και ελέγχουν τα αποτελέσματά τους (Ali Algazo et al., 2021).

1.3. Σχέσεις αναλογικής και ψηφιακής διακυβέρνησης

Η ψηφιακή διακυβέρνηση συχνά συμπληρώνεται ή και περιορίζεται από την αναλογική διακυβέρνηση, η οποία ισορροπεί τις τεχνολογικές δυνατότητες με την έντονη εστίασή της στις διαπροσωπικές σχέσεις και σε συμβατικούς μηχανισμούς. Για παράδειγμα, αλγόριθμοι μηχανικής μάθησης, ενώ μπορούν να αυτοματοποιήσουν τις ροές εργασίας, όπως οι διαδικασίες ελέγχου περιεχομένου, είναι επιρρεπείς σε προκαταλήψεις και ως εκ τούτου απαιτούν ανθρώπινη επίβλεψη σε ορισμένες περιπτώσεις (Akter et al., 2022).

Σε άλλες περιπτώσεις, η αλγοριθμική διακυβέρνηση είναι απλώς ανεπιθύμητη, ειδικά σε θέματα που αφορούν την ανάληψη σημαντικών ευθυνών. Για παράδειγμα, η εταιρική νομοθεσία, γενικά, απαγορεύει σε μη ανθρώπινους εκπροσώπους να αναλαμβάνουν εποπτικό ρόλο στο διοικητικό συμβούλιο. Συνεπώς, η ψηφιακή διακυβέρνηση βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στη συμπληρωματική και περιοριστική επιρροή της αναλογικής διακυβέρνησης, για τον μετριασμό των παγίδων της πλήρους αυτοματοποιημένης διακυβέρνησης (Akter et al., 2022).

Αυτό υποστηρίζουν και οι Zhu et al. (2006) που επισημαίνουν τον περιορισμό της ψηφιακής διακυβέρνησης, όταν προάγει ακαμψία και ως εκ τούτου βλάπτει την προσαρμοστικότητα. Ένα άλλο μειονέκτημα είναι ότι, η ψηφιακή διακυβέρνηση απαιτεί σαφείς πληροφορίες, ενώ η διακυβέρνηση μπορεί να περιλαμβάνει σιωπηρές πληροφορίες που είναι δύσκολο να κωδικοποιηθούν.

Επί πλέον, η αυτοματοποιημένη διακυβέρνηση μπορεί γρήγορα να υποκύψει στη συμμόρφωση και τη ρύθμιση, όπως φαίνεται με τη Γενική Προστασία Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης Κανονισμός (GDPR), η οποία ρυθμίζει αυστηρά την αποθήκευση προσωπικών δεδομένων και μπορεί να έρχεται σε σύγκρουση με τη φύση π.χ. των blockchains που έχουν μόνο προσάρτηση (Rieger et al., 2019). Έτσι, για να ξεπεραστούν τα μειονεκτήματά της, η ψηφιακή διακυβέρνηση πρέπει να περιοριστεί προσεκτικά και να συμπληρωθεί με την αναλογική διακυβέρνηση, γιατί η ψηφιακή διακυβέρνηση από μόνης της δεν μπορεί να θεωρηθεί ως λύση θεραπείας (Zhu et al. (2006).

1.4. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην υπηρεσία του Δημόσιου Τομέα

Παγκοσμίως οι κυβερνήσεις αγκάλισαν την νέα εποχή με επίκεντρο την ψηφιοποίηση, υιοθετώντας καινοτόμες τάσεις, με αποτέλεσμα να δημιουργηθεί μία επανάσταση στην εξομάλυνση του δημόσιου τομέα και στην ανάπτυξη διεθνών σχέσεων.

Η εφαρμογή και σταδιακή εξέλιξη της ψηφιακής διακυβέρνησης η οποία αποτελεί μία από τις βασικές διαδικτυακές υπηρεσίες έχει φέρει αποτελεσματικότητα, διαφάνεια και προσβασιμότητα στα κυβερνητικά δεδομένα, με αποτέλεσμα να αλλάξει η σχέση πολίτη - κυβέρνησης. Έτσι η ψηφιακή διακυβέρνηση έχει μετασχηματίσει τους στόχους του δημόσιου

βίου, όπως η Υγεία και η Εκπαίδευση, προσαρμόζοντας τις ψηφιακές υπηρεσίες στις ανάγκες των πολιτών (Zahid Khan,2021).

1.4.1.Ψηφιακή διακυβέρνηση στην Υγεία

Η εφαρμογή καινοτόμων ψηφιακών τάσεων έχουν φέρει επανάσταση στο Σύστημα Υγείας. Σύμφωνα με την περιγραφή της Έκθεσης Παγκόσμιων Τάσεων στην Κυβερνητική Καινοτομία του ΟΟΣΑ, «νέες τεχνολογικές προσεγγίσεις ανοίγουν δρόμο σε καινούργιες κατευθύνσεις που ακολουθούν οι κυβερνήσεις για την ευημερία του πληθυσμού τους».

Μέσα από την υλοποίηση προγραμμάτων τηλειατρικής, ανιχνευτών υψηλής ακρίβειας για την φυσική κατάσταση των πολιτών, την φόρτωση και ανάλυση δεδομένων και της τεχνητής νοημοσύνης, οι κυβερνητικοί φορείς έχουν επιτύχει την βελτίωση της υγείας του παγκόσμιου πληθυσμού. Η εξ αποστάσεως φροντίδα, ασχέτως του τόπου και της απόστασης, διευκολύνει τους πολίτες να λαμβάνουν ιατρική φροντίδα και να δημιουργούνται διαδικτυακές ιατρικές αλληλεπιδράσεις. Ιατρικές τεχνολογίες, όπως τα wearables (συσκευές που φοριούνται) και το IoT (σύνδεση ηλεκτρονικών συσκευών μεταξύ τους, είτε σε τοπικό είτε σε παγκόσμιο ιστό) σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης, τα οποία έχουν σώσει ζωές πολιτών.

Η ανάλυση δεδομένων και ο προσδιορισμός μοτίβων συμπτωμάτων, μέσα από υπολογιστές τεχνητής νοημοσύνης έχουν βελτιώσει την ακρίβεια ιατρικών διαγνώσεων, έχουν αναπτύξει εξατομικευμένες θεραπείες, ενώ παράλληλα βελτίωσαν την ιατρική διάγνωση. Πλέον η ψηφιακή διακυβέρνηση στη δημόσια υγεία κατόρθωσε να μειώσει τα λάθη, τις ανισότητες και τον χρόνο φροντίδας των πολιτών, προωθώντας αποτελεσματικά τα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης (Zahid Khan,2021).

1.4.2.Ψηφιακή διακυβέρνηση στην Εκπαίδευση

Η ανάπτυξη της ψηφιακής διακυβέρνησης έχει επηρεάσει έντονα τον εκπαιδευτικό τομέα, μετά την πανδημία COVID-19, που δημιούργησε σοβαρές προκλήσεις στο σύστημα. Η άμεση κινητοποίηση των κυβερνήσεων για επενδύσεις στην ψηφιοποίηση της εκπαίδευσης συνέβαλε στη μείωση του διευρυνόμενου ακαδημαϊκού χάσματος, που ενίσχυσε ο κορωναϊός. Τα αποτελέσματα μιας τέτοιας αλλαγής πολιτικής αρχίζουν να γίνονται αισθητά στο εκπαιδευτικό σύστημα, καθώς η διαδικτυακή εκπαίδευση γίνεται πιο προσιτή σε όλους, ξεπερνώντας οικονομικά και γεωγραφικά εμπόδια.

Πλέον έγινε κατανοητό στους πολίτες ότι τα συστήματα διαχείρισης μάθησης κάνουν την εκπαίδευση πιο αποτελεσματική, γιατί μέσω αυτών παρακολουθείται η πρόοδος των μαθητών, ενώ παράλληλα διευκολύνεται η επικοινωνία μεταξύ φοιτητών και καθηγητών, εξαλείφοντας τα διοικητικά και φυσικά εμπόδια.

Η δε τεχνητή νοημοσύνη χρησιμοποιείται για την επεξεργασία σχεδίων εργασίας για τους μαθητές, προσαρμόζοντας το περιεχόμενο στο ρυθμό και τις ανάγκες των μαθητών και εξατομικεύοντας την εκπαιδευτική εμπειρία στις προσωπικές συνθήκες κάθε ατόμου (Mesa, 2023).

1.4.3. Ψηφιακή διακυβέρνηση στην Άμυνα

Ένας από τους βασικότερους τομείς που η τεχνολογική ανάπτυξη έχει ενισχύσει την καινοτομία είναι η αμυντική βιομηχανία. Όπως υπογράμμισε το NATO, «τα μεγάλα δεδομένα, η τεχνητή νοημοσύνη, τα αυτόνομα συστήματα και οι κβαντικές τεχνολογίες αλλάζουν τον κόσμο και τον τρόπο λειτουργίας του NATO».

Το άνοιγμα της κυβέρνησης προς την ψηφιοποίηση στον αμυντικό τομέα έχει εξαιρετικά αποτελέσματα, όπως:

- Οι δορυφορικές εικόνες υψηλής ανάλυσης και τα drones έχουν αυξήσει την αποτελεσματικότητα των αμυντικών τεχνικών, παρακολουθώντας δραστηριότητες και εντοπίζοντας πιθανές απειλές σε ασφαλή απόσταση.

- Η πρόοδος των τειχών προστασίας, των μηχανισμών κρυπτογράφησης και των συστημάτων ανίχνευσης εισβολών έχει ενισχύσει την κυβερνητική ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, προστατεύοντας ευαίσθητες πληροφορίες από πιθανές κλοπές/επιθέσεις στο διαδίκτυο.

- Η εικονική πραγματικότητα έχει ενδυναμώσει τις αμυντικές δυνατότητες των κυβερνήσεων, εκπαιδύοντας στρατιωτικό προσωπικό μέσω προσομοίωσης (Soare, 2023).

1.4.4. Τέσσερα στάδια μιας αποτελεσματικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι Layne και Lee (2001) σε μία μελέτη τους με στόχο να βοηθήσουν τους δημόσιους λειτουργούς να διαχειριστούν αποτελεσματικά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, προτείνουν τέσσερα στάδια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στάδιο 1: Καταλογογράφηση: Αυτό το στάδιο αναφέρεται στις αρχικές προσπάθειες των κυβερνήσεων όταν επικεντρώνονται στη δημιουργία της διαδικτυακής τους παρουσίας.

Στάδιο 2: Συναλλαγή: Σύνδεση του εσωτερικού κυβερνητικού τομέα με διασυνδέσεις, που επιτρέπουν στους πολίτες να συναλλάσσονται με την κυβέρνηση ηλεκτρονικά.

Στάδιο 3: Κάθετη ολοκλήρωση: Αναφέρεται σε τοπικό, κρατικό και ομοσπονδιακό επίπεδο, όταν οι κυβερνήσεις συνδέονται για διαφορετικές λειτουργίες ή υπηρεσίες.

Στάδιο 4: Οριζόντια ολοκλήρωση: Ορίζεται η ενσωμάτωση των διαφορετικών υπηρεσιών και λειτουργιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΟΦΕΛΗ – ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ – ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΙ ΛΥΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

2.1. Πλεονεκτήματα που επιφέρει η χρήση ψηφιακής διακυβέρνησης

Όπως υποστηρίζει ο Ndou (2004) η ίδια μορφή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εφαρμόζεται σε αναπτυγμένες και αναπτυσσόμενες χώρες, προσφέροντάς στους πολίτες πρόσβαση στην διαθέσιμη κυβερνητική ενημέρωση συνεχώς, γεγονός που βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών. Παράλληλα, όπως επισημαίνει ο Seifert (2003), η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω του εξορθολογισμού και της οργάνωσης μειώνει το κόστος των διαδικασιών, ενώ η εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης συντελεί στην βελτίωση της αποδοτικότητας των κρατικών φορέων, με αποτέλεσμα να παρέχουν αποτελεσματικές δημόσιες υπηρεσίες σε όλους του πολίτες.

Οι Cohen και William (2002) προσδιορίζουν τα οφέλη της ψηφιακής διακυβέρνησης στους εξής παράγοντες:

- ελαχιστοποίηση του χρόνου αναμονής των πολιτών,
- προσφορά βέλτιστων υπηρεσιών
- ελαχιστοποίηση της γραφειοκρατίας,
- ενδιαφέρον των πολιτών για απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων,
- προσφορά ευκαιριών δημιουργίας νεοφυών επιχειρήσεων και εργασιών,
- διαλειτουργικότητα των δημοσίων τομέων και αύξηση γνώσεων στην επεξεργασία δεδομένων,
- καταγραφή πλαισίου των αναγκών των πολιτών για την βέλτιστη εξυπηρέτηση αυτών (OECD, 2003),
- δημιουργία μιας μεγάλης βάσης δεδομένων όπου τα ενδιαφερόμενα τμήματα των κρατικών και δημόσιων φορέων θα έχουν πρόσβαση,
- ενίσχυση της παραγωγικότητας και επιχειρήσεων που ασχολούνται με ΤΠΑ με αποτέλεσμα την κερδοφορία των επιχειρήσεων,
- απόκτηση και μετάδοση πληροφοριών, μέσα από την σχέση αλληλεξάρτησης κυβέρνησης και πολιτών σε διαφανή και αξιόπιστη βάση,
- ενίσχυση της σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ κυβερνήσεων και πολιτών, μέσα από την χρηστή και ψηφιακή διακυβέρνησης, στην οποία όμως θα συμμετέχουν και οι πολίτες (Seifert & Bonham, 2003).

2.2. Προκλήσεις – δυσκολίες

Ο ΟΕCD το 2001 εξέδωσε μία Έκθεση επισημαίνοντας τις προκλήσεις και τις δυσκολίες που καλούνταν να αντιμετωπίσουν οι κυβερνήσεις που εφάρμοσαν την ψηφιακή διακυβέρνηση (πιν.1.1.), όπως: τεχνολογικές δυσκολίες, έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ των δημοσίων φορέων. Ένα άλλο θέμα είναι ότι τα κρίσιμα εμπόδια που προκαλούν την ανησυχία των πολιτών, όπως: η ασφάλεια των προσωπικών των δεδομένων, ο έλεγχος των διαδικασιών, η φερεγγυότητα των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και η επαρκής γνώση των εργαζομένων στην χρήση των ψηφιακών εργαλείων (ΟΕCD, 2003).

Πιν. 2.1. Προκλήσεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (ΟΕCD, 2001).

Προκλήσεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση	
Τεχνικής φύσεως	<ul style="list-style-type: none"> • Υποδομή ΤΠΕ, • Απόρρητο, • Ασφάλεια.
Οργανωτικά εμπόδια	<ul style="list-style-type: none"> • Υποστήριξη από τους ιεραρχικά ανώτερους, • Αντίσταση στην εφαρμογή ηλεκτρονικής διαχείρισης, • Προβλήματα Συνεργασίας, • Έλλειψη ψηφιακής κατάρτισης εργαζομένων.
Κοινωνικές αντιστάσεις	<ul style="list-style-type: none"> • Ψηφιακός αναλφαβητισμός, • Οι ιδιαιτερότητες κάθε Πολιτισμού.
Οικονομικές δυσκολίες	<ul style="list-style-type: none"> • Ακριβή επένδυση.

2.3. Τεχνικά εμπόδια

2.3.1.Υποδομή ΤΠΕ

Στην εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης, οι κυβερνήσεις καλούνται να αντιμετωπίσουν την αδυναμία υποδομής ΤΠΕ, με αποτέλεσμα να μην υφίσταται κατάλληλη ανταλλαγή πληροφοριών στους νέους διαύλους επικοινωνίας και στην παροχή νέων υπηρεσιών (Νδου, 2004). Αυτό υφίσταται γιατί για να γίνει η μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, απαιτούνται ένα σύνολο από αρχές, μοντέλα και πρότυπα, το οποίο αποτελεί το «ψηφιακό χάσμα» το οποίο χαρακτηρίζει την διαφορά μεταξύ των κυβερνήσεων που διαθέτουν

την κατάλληλη υποδομή ΤΠΕ για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνηση και σε όσες αδυνατούν (OECD, 2003).

Οι Alshehri και Drew (2010) διευρύνουν την ανάλυση του ψηφιακού χάσματος, επισημαίνοντας ότι το ψηφιακό χάσμα μεταξύ πλουσιότερων και αναπτυσσόμενων χωρών μπορεί να εκφραστεί με το γεγονός ότι, στις χώρες με οικονομίες υψηλού εισοδήματος, ανά 1000 άτομα ανήκουν 416 προσωπικοί υπολογιστές, ενώ σε οικονομίες χαμηλού εισοδήματος μόνο 6 υπολογιστές ανά 1.000 άτομα.

2.3.2. Ηλεκτρονική ετοιμότητα και ΤΠΕ

Απαραίτητη προϋπόθεση για την χρήση των ΤΠΕ (Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνιών), η οποία απαιτεί χρήση ψηφιακής τεχνολογίας, εργαλεία επικοινωνίας, δίκτυα για πρόσβαση για την διαχείριση, ενοποίηση, αξιολόγηση και δημιουργία πληροφοριών, ώστε οι πληροφορίες να λειτουργούν σε μια κοινωνία της γνώσης, είναι αναγκαίο οι πολίτες να διαθέτουν τις κατάλληλες ψηφιακές ικανότητες και να επωφελούνται από τις εφαρμογές της. Όμως αυτό απαιτεί εκπαίδευση, ελευθερία και επιθυμία πρόσβασης σε πληροφορίες, προκλήσεις τις οποίες πρέπει να αντιμετωπίσουν οι κυβερνήσεις με τις ανάλογες στρατηγικές πολιτικής ετοιμότητας (Alshehri & Drew, 2010).

Ο Ndou (2004) διευκρινίζει ότι οι πολίτες των ανεπτυγμένων χωρών είναι πιθανόν να διαθέτουν μεγαλύτερες ψηφιακές ικανότητες και να έχουν την τάση να αποδεχτούν και να χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, από ότι οι πολίτες λιγότερο ανεπτυγμένων χωρών. Ως εκ τούτου, όπως επισημαίνουν οι Alshehri και Drew (2010) πρέπει να δημιουργηθεί ένας δίαυλος επικοινωνίας μεταξύ του κυβερνητικού και του ιδιωτικού τομέα, για την δημιουργία φορέων ενίσχυσης των ομάδων χαμηλού κοινωνικοοικονομικού επιπέδου, ώστε να έχουν πρόσβαση σε αυτές. Η έλλειψη αυτού του διαύλου επικοινωνίας ενισχύει το ψηφιακό χάσμα μεταξύ των πολιτών, το οποίο καλούνται να αντιμετωπίσουν οι κυβερνήσεις με σημαντικές επενδύσεις σε Εθνικές Υποδομές Πληροφορικής» (Alshehri & Drew, 2010).

2.3.3. Το θέμα του απορρήτου

Όπως αναφέρουν οι Layane και Lee (2002) και Basu (2004) ένα άλλο θέμα που δημιουργεί εμπόδια στην εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης είναι η φύλαξη της ιδιωτικότητας (απόρρητο), δηλαδή η ύπαρξη των ασπίδων προστασίας των προσωπικών δεδομένων των πολιτών και εμπιστευτικότητα με την οποία γίνεται η διακίνηση των εγγράφων των.

Το ίδιο υποστηρίζουν και οι Seifert και Bonham (2003) αναφέροντας χαρακτηριστικά ότι η ψηφιακή διακυβέρνηση πρέπει: «να έχει το βλέμμα συνεχώς στραμμένο προς την προστασία του ατομικού απορρήτου».

Όμως η δυσκολία προστασίας του ατομικού απορρήτου μπορεί να δημιουργήσει φραγμούς στην εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης και καθώς η έλλειψη εμπιστοσύνης και ο φόβος για την αξιοπιστία και την διαφάνεια που νιώθουν οι πολίτες για αυτήν θα δημιουργήσει προβλήματα στις δημόσιες υπηρεσίες.

Επιπλέον, οι πολίτες ανησυχούν βαθιά για το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων τους που παρέχονται ως μέρος της λήψης κρατικών υπηρεσιών. Έτσι, επισημαίνουν ότι το απόρρητο πρέπει να εισέλθει στην κορυφή της λίστας κατά τη δημιουργία και επίβλεψη διαδικτυακών τόπων, προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφαλής κυκλοφορία δεδομένων. Βέβαια μέσω της ιδιωτικότητας έχουν δημιουργηθεί αδιάβλητα συστήματα προστασίας, τα οποία είναι δύσκολο να προσπελαστούν και προστατεύουν την ιδιωτικότητα των εγγράφων και πληροφοριών.

Οι Teeter και Hart (2003) αναλύοντας το ζήτημα του απορρήτου επισημαίνουν ότι, μία ολοκληρωμένη πολιτική απορρήτου θα πρέπει να προσδιορίζει το πλαίσιο που αναφέρει με διαφάνεια τα δικαιώματα των πολιτών, τα συστήματα ασφαλείας της ιδιωτικής των ζωής καθώς και τον νόμιμο τρόπο συλλογής και επεξεργασίας των προσωπικών των δεδομένων, όπως π.χ. ονοματεπώνυμο, περιοχή κατοικίας, αριθμοί τηλεφώνου, ιστορικό απασχόλησης, ιατρικά αρχεία και αρχεία ιδιοκτησίας. Παράλληλα θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι διαφορετικές χώρες έχουν διαφορετικά νομικά θεσπίσματα και πολιτισμικές αντιλήψεις για το τι συνιστά ιδιωτικότητα.

2.3.4. Το θέμα της ασφάλειας

Οι Alshehri και Drew (2010) επισημαίνουν ότι αποτελεί έναν ευρύ τομέα που περιλαμβάνει μέτρα προστασίας που πρέπει να καλύψουν τις μη εξουσιοδοτημένες προσβάσεις ατόμων ή συστημάτων στο σύστημα. Ο έλεγχος και η αποκάλυψη αυτών αποτελεί κύριο παράγοντα για την προστασία της ψηφιακής διακυβέρνησης.

Οι Rubin και Wang (2004) επεκτείνουν το θέμα της ασφάλειας και αναφέρουν ότι το σώμα επαγγελματιών ασφαλείας για να αντιμετωπίσει απειλές και παραβιάσεις οφείλει να διαθέτει υποδομές, ώστε να δοθεί ύψιστη προτεραιότητα στο σύστημα κρυπτογράφησης.

2.3.5. Οργανωτικά εμπόδια

2.3.5.1. Υποστήριξη ανώτατης διοίκησης

Οι Seifert και Bonham (2003) υποστηρίζουν ότι για την επιτυχή υλοποίηση των αναγκών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτείται η υποστήριξη των ηγετών των κυβερνήσεων, δηλαδή η

υπόσχεση των ηγετών ότι θα υποστηρίξουν με πόρους, υποδομές και εξοπλισμό την χρήση ψηφιακής διακυβέρνησης. Η ενέργεια αυτή θα αποτελέσει κινητήριο παράγοντα για την επιτυχημένη, αξιόπιστη και διαφανή εφαρμογή αυτής.

2.3.5.2. Αντίσταση στην εφαρμογή ηλεκτρονικής διαχείρισης

Κύριο χαρακτηριστικό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ότι ως ένα νέο φαινόμενο το οποίο μεταμορφώνει χειρωνακτικές μεθόδους εργασίας σε ηλεκτρονικές, χρειάζεται ένα νέο προηγμένο περιβάλλον, εντελώς διαφορετικό από αυτό που χρησιμοποιείται εδώ και δεκαετίες σε πολλές κυβερνητικές υπηρεσίες (Alshehri & Drew, 2010).

Όμως ο Realini (2004) επισημαίνει ότι πολλοί εργαζόμενοι, λόγω έλλειψη γνώσεων, αντιμετωπίζουν με φόβο την χρήση ψηφιακής διακυβέρνησης στην εργασία τους γιατί θεωρούν ότι θα παραγκωνιστούν και στο τέλος θα χάσουν την δουλειά τους. Αυτό όμως αποτελεί μία λανθασμένη αντιμετώπιση, καθώς όλες οι κυβερνήσεις έχουν δημιουργήσει τμήματα επαγγελματικής κατάρτισης μέσω ψηφιακών δεξιοτήτων, σεμινάρια απόκτησης γνώσεων λογισμικών συστημάτων υψηλής τεχνολογίας, καθώς και κίνητρα αναβάθμισης των ήδη υπάρχοντων γνώσεών των. Επομένως είναι σημαντικό να εστιάσουν οι ηγέτες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα αίτια που δυσκολεύουν την χρήση αυτής και να επαναπροσδιορίσουν τους τρόπους αντιμετώπισής της.

2.3.5.3. Συνεργασία όλων των παραγόντων

Οι Cohen και William (2002) προσδιορίζουν ως κινητήριο παράγοντα επιτυχίας της εφαρμογής της ψηφιακής διακυβέρνησης την επιτυχή ή μη συνεργασία των ενδιαφερόμενων φορέων. Ο Ndou (2004) επεκτείνει αυτή την άποψη, καθώς εξηγεί ότι η συνεργασία δημόσιου και ιδιωτικού τομέα με την ανταλλαγή σχεδίων, ενίσχυση πόρων και προβολή εμπειριών θα δημιουργήσει έναν δυνατό άξονα εμπιστοσύνης, που θα ενθαρρύνει και άλλους τομείς να συμμετέχουν στην επιτυχή εφαρμογή αυτής.

2.3.5.4. Έλλειψη Προσόντων και εκπαίδευσης προσωπικού

Η έλλειψη δεξιοτήτων ΤΠΕ αποτελεί μείζονα πρόκληση για την εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Ndou, 2004), γιατί το σύστημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να εφαρμοστεί επιτυχώς μόνο εάν διαθέτει εξειδικευμένο προσωπικό που διατίθεται να κατασκευάσει τα ανάλογα λογισμικά και την κατάλληλη υποδομή που θα επιλύει τα προβλήματα κάθε τομέα (Sharma & Gupta, 2003). Σε γενικές γραμμές, αποτελεί στοιχείο ζωτικής σημασίας και θεμελιώδη προϋπόθεση, οι κυβερνήσεις να επικεντρωθούν στην κατάρτιση και εκπαίδευση των εργαζομένων σε ψηφιακά προγράμματα, γιατί οι νέες τεχνολογίες αυξάνονται ραγδαία και εμφανίζονται συνεχώς νέες πρακτικές και ανταγωνιστικά μοντέλα. Επομένως όπως επισημαίνει ο

OECD σε έκθεση του το 2003, τα οικονομικά οφέλη των ΤΠΕ εξαρτώνται από την διαδικασία κατάρτισης και μάθησης δεξιοτήτων των χρηστών του κάθε φορέα (Alshehri & Drew, 2010).

2.3.5.5. Κοινωνικοί φραγμοί

Η κοινωνική δικαιοσύνη απαιτεί την χρήση της ψηφιακής διακυβέρνησης από όλα τα κοινωνικά στρώματα και κυρίως από τους εργαζομένους σε τομείς που λειτουργεί αυτή. Όμως υπάρχουν κοινωνικά εμπόδια τα οποία περιλαμβάνουν πολλούς παράγοντες, όπως το κοινωνικοοικονομικό επίπεδο των πολιτών, την ηλικία, το εισόδημα, το αν κατοικούν σε ανεπτυγμένο ή μη κράτος, το μορφωτικό τους επίπεδο που δημιουργούν ψηφιακό διχασμό (Alshehri & Drew, 2010).

2.3.6. Κοινωνικές επιπτώσεις

2.3.6.1. Ψηφιακό Χάσμα

Το κοινωνικοοικονομικό επίπεδο των ανθρώπων, η έλλειψη υποδομών, εξοπλισμού, μόρφωσης, υπολογιστή, πρόσβαση στο διαδίκτυο δημιουργούν το ψηφιακό χάσμα, καθώς δεν έχουν την δυνατότητα να απολαύσουν τα πλεονεκτήματα της ψηφιακής διακυβέρνησης (OECD, 2003). Ο Smith (2002) επισημαίνει ότι θα μπορούσε εν μέρει να αντιμετωπιστεί αυτή η έλλειψη με δημόσιους χώρους που διαθέτουν υπολογιστές, όπως βιβλιοθήκες, ταχυδρομεία και κεντρικά δημόσια καταστήματα.

2.3.6.2. Πολιτισμός

Οι Alshehri και Drew (2010) περιγράφουν τον πολιτισμό ως ένα σύνολο πεποιθήσεων και αξιών από μέλη μιας κοινωνίας που έχουν κοινά στοιχεία, τα οποία δημιουργούν τις πολιτισμικές επιπτώσεις στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών.

Αντιθέτως οι Davison και Martinsons (2003:3) υποστηρίζουν ότι παρόλο που «ο πολιτισμός είναι δύσκολο να μελετηθεί, γιατί δεν είναι μια έννοια εύκολη στον ορισμό», οι πολιτισμικές διαφορές που χαρακτηρίζουν τους λαούς και οι ιδιαιτερότητες του κάθε ατόμου αποτελούν σημαντικούς παράγοντες που συντελούν στην χρήση ή μη νέων ψηφιακών τεχνολογιών. Πάνω σε αυτό το θέμα ο Chang (2002) προσδιορίζει ότι, ο πολιτισμός χαρακτηρίζεται από τους εξής παράγοντες: κοινωνική δομή, εκπαίδευση, γλώσσα, θρησκεία, φιλοσοφία της οικονομίας και της πολιτικής.

Ο Swartz (2003) αναφέρει μία διαφορετική άποψη, καθώς επισημαίνει ότι τα πολιτιστικά ζητήματα έχουν επηρεάσει αρνητικά την αποδοχή και υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ωστόσο, επειδή το θέμα των πολιτισμικών προκλήσεων δεν είναι απτό, οι κυβερνήσεις οφείλουν να δημιουργήσουν στρατηγικές αντιμετώπισής.

2.3.7. Οικονομικά εμπόδια

Ο Moon (2002) αναφέρει ότι, σε πολλές χώρες, η έλλειψη οικονομικών πόρων θεωρείται ουσιαστικός παράγοντας αποτυχίας για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επειδή αυτή απαιτεί μεγάλα κεφάλαια. Επομένως θεωρείται απαραίτητο πρώτα να εξασφαλιστεί η διάθεση κρατικών ή δημοτικών πόρων για να μπορέσει να επιτευχθεί ο στόχος. Οι Carvin et al. (2004) υποστηρίζουν την ίδια άποψη και δηλώνουν ότι, λόγω του υψηλού κόστους της υλοποίησης και συντήρησης των συστημάτων υπολογιστών, πολλές χώρες μπαίνουν στο δίλημμα της χρηματοδότησης προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ακόμη και όταν μια κυβερνητική οντότητα έχει ένα σχέδιο για αποτελεσματική και προσβάσιμη ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Ο Feng (2003) αναλύοντας την ίδια άποψη, δηλώνει η έλλειψη επενδυτικών κεφαλαίων για απόκτηση νέων τεχνολογιών, αποτελεί ένα σημαντικό εμπόδιο στην αυτοδιακυβέρνηση, ενώ πολλές φορές οι ικανότητες των κρατικών υπηρεσιών για την εφαρμογή υπηρεσιών στο Διαδίκτυο και τη χρήση τεχνολογίας για τη δημοκρατική προβολή παρεμποδίζονται από εκτιμήσεις του προϋπολογισμού. Τέλος, το συνολικό κόστος, δηλαδή το κόστος υλικών για την δημιουργία των προγραμμάτων, το κόστος συντήρησης των λογισμικών, η εκπαίδευση των εργαζομένων μέσω σεμιναρίων ή άλλου είδους εκπαίδευσης θεωρείται πάντα ως μεγάλο εμπόδιο, αναστέλλοντας υπηρεσίες και κυβερνήσεις από την χρήση των νέων τεχνολογιών.

2.4. Τρόποι αντιμετώπισης των προκλήσεων που αντιμετωπίζει η διακυβέρνηση στην ψηφιακή εποχή

Αποτελέσματα ερευνών των Purnanam, Alexy και Reitzig (2014) δείχνουν ότι, η ανάγκη για ψηφιακή διακυβέρνηση προκύπτει από:

- τον άνισο καταμερισμό της εργασίας,
- την ανεξέλεγκτη διάχυση πληροφοριών και
- τον έλεγχο εισροών και εκροών.

Αυτά, όπως ήδη είχε αναφέρει ο Dekker (2004) πρέπει να αντιμετωπίζονται με μηχανισμούς που βοηθούν στην ενσωμάτωση, την κατεύθυνση και την παρακολούθηση των κατανεμημένων προσπάθειών των παραγωγικών σχέσεων και ανταλλαγής υπηρεσιών

Όμως για να αντιμετωπιστεί αυτή η πρόκληση, οι εταίροι ανταλλαγής οφείλουν να βρουν τρόπους ελέγχου σχετικά με:

- τις διαδικασίες ανταλλαγής (π.χ. κατανομή πόρων και καθηκόντων),
- τα αποτελέσματα (π.χ. δημιουργία και διανομή οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνική αξία) και
- με τις σχέσεις (π.χ. ευκαιριακές συμπεριφορές) (Sundaramurthy & Lewis, 2003).

Παράλληλα, γίνεται κατανοητό ότι ο κατάλληλος συντονισμός, τα κίνητρα και οι μηχανισμοί απόκτησης εμπιστοσύνης (για την επίτευξη των επιθυμητών οφελών διακυβέρνησης), συμπληρώνουν τον σχεδιασμό του μηχανισμού ελέγχου.

Ως εκ τούτου, η διακυβέρνηση αφορά σε γενικές γραμμές:

- τη θέσπιση κανόνων που βοηθούν στην εφαρμογή εισροών και εκροών (μηχανισμοί ελέγχου),
- την διαίρεση και κατανομή των εργασιών (μηχανισμοί συντονισμού),
- την δημιουργία κινήτρων για ανταγωνισμό (μηχανισμοί κινήτρων) και
- τον έλεγχο για αποφυγή των σχεδιαστικών τρωτών σημείων (μηχανισμοί εμπιστοσύνης) (Cao & Lumineau, 2015).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ, ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

3.1. Ιστορική αναδρομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον Ελλαδικό χώρο

Η Ελλάδα, η οποία ανήκει στις φτωχότερες χώρες της Ευρώπης, με έναν «βαρύ» δημόσιο τομέα, ο οποίος υποφέρει από έλλειψη υψηλής τεχνολογίας. Αφετηρία για την τεχνολογική τεχνογνωσία έγινε το 1981, όταν έγινε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας. Έκτοτε συμμετείχε σε πολλά προγράμματα βασικής έρευνας προσανατολισμένα στις εφαρμογές της πληροφορικής, είτε στο πλαίσιο πολιτικών Περιφερειακής Ανάπτυξης, όπως τα «Ολοκληρωμένα Μεσογειακά Προγράμματα», είτε στο πλαίσιο προγραμμάτων συνεργατικών επιχειρημάτων E&A όπως το ESPRIT (<https://digitalstrategy.gov.gr>).

Ως τα τέλη του εικοστού αιώνα ήταν ακόμα μια από τους χαμηλότερους χρήστες του Διαδικτύου στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Έκτοτε υλοποιήθηκαν αρκετά προγράμματα, τα οποία εμπλουτίζουν τον δημόσιο τομέα με αλλαγές στους θεσμούς και στην οργανωτική διάταξη. Αυτά περιλαμβάνουν τους εξής μετασχηματισμούς;

- ενίσχυση των περιφερειών και απομακρυσμένων νομών με την αποκέντρωση του δημόσιου τομέα,
- αλλαγή του στερεότυπου ρόλου των υπουργείων και μετασχηματισμό αυτών σε κέντρα διαμόρφωσης σχεδιασμών που αφορούν πολιτικές αποκέντρωσης.
- ενίσχυση των ιδιωτικοποιήσεων,
- περιορισμός και αλλαγή ευθύνης της κρατικής παρέμβασης,
- ενίσχυση του δημόσιου τομέα με την συνεργασία ιδιωτικών επιχειρήσεων,
- αναδιοργάνωση υπηρεσιών,
- εισαγωγή στο Χρηματιστήριο δημοσίων εταιρειών.

Οι υπεράνω αναφερόμενες στρατηγικές, με την βοήθεια των σύγχρονων τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) βοήθησαν στον μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης από μία περίπλοκη, στείρα υπηρεσία με δαιδαλώδεις λειτουργίες, σε αξιόπιστη πηγή βέλτιστων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Βέβαια, αναπόσπαστο μέρος αποτελεί η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία περιλαμβάνει συνδυασμό δημόσιων και ιδιωτικών πρωτοβουλιών, με σημαντικές οικονομικές διευκολύνσεις από την ΕΕ. Η υλοποίηση, εφαρμογή, χρηματοδότηση και έλεγχος της ψηφιακής διακυβέρνησης στην Ελλάδα γίνεται με την χορηγία: α. της Ευρωπαϊκής Ένωσης, β. του Ευρωπαϊκού Περιφερειακού Ταμείου Ανάπτυξης και γ. Την ελληνική κυβέρνηση με έργα που αφορούν την καινοτομία στο συντονισμό, τον χειρισμό και τη κατανομή των λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης, όπως η φορολογία, και ακόμη και πρωτοβουλίες όπως: η ηλεκτρονική ψηφοφορία της Ελληνικής Προεδρίας της ΕΕ το 2003, δ. από ιδιωτικές επιχειρήσεις, όπως το Archetyron S. A., ε. από πανεπιστήμια, τα οποία συνεργάζονται στενά με την κυβέρνηση, στ. από επιχειρηματικούς εταίρους για την ανάπτυξη πλατφορμών, βασισμένων στη γνώση για

διαδικτυακές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, όπως το SmartGov της ΕΕ (<https://digitalstrategy.gov.gr>).

3.2. Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Όπως επισημαίνει ο Παπαδόπουλος (2022) Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-governance) ορίζεται η διαδικασία μέσω της οποίας ένα κράτος, υπηρεσία ή οργανισμός εκσυγχρονίζεται με την χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών, με στόχο οι ήδη υπάρχουσες υπηρεσίες που προσφέρει να μετεξελιχθούν σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Όσον αφορά το κράτος η Δημόσια Διοίκηση που διέπει τις λειτουργίες του, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνεται πιο αποτελεσματική, ικανοποιώντας τις ανάγκες των πολιτών με την σύγχρονη συμμετοχή αυτών (<https://www.opengov.gr>).

Η αξιολόγηση των ΤΠΕ γίνεται μέσα από την εφαρμογή της on-line διαθεσιμότητας που παρέχουν, το ποσοστό χρηστικότητας που διαθέτουν στους πολίτες και την ταχύτητα και μέγεθος ευκολίας με την οποία οι πολίτες έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες που χρειάζονται. Αυτά αποτελούν την βάση για τον διαχωρισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε:

Government 1.0: Χαρακτηρίζεται από την προσφορά καλύτερων υπηρεσιών, μία κυβέρνηση στην οποία οι δημόσιες υπηρεσίες λειτουργούν μέσω διαλειτουργικότητας, γι αυτό ορίζεται ως: «Δικτυωμένη κυβέρνηση» και βελτιωμένη Διοίκηση στην δημοσίων υπηρεσιών.

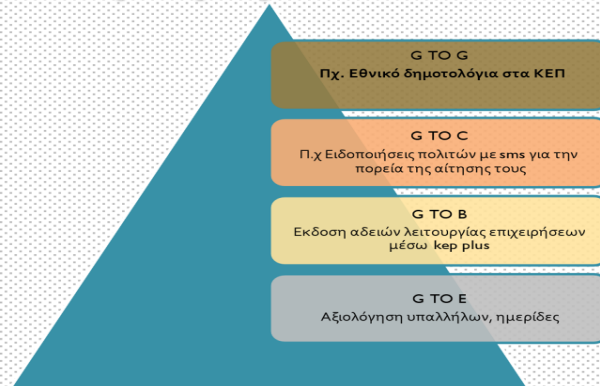
Government 2.0: Χαρακτηρίζεται από δεδομένα στα οποία έχουν πρόσβαση οι πολίτες και οι εργαζόμενοι στις δημόσιες υπηρεσίες, από κρατικές υπηρεσίες οι οποίες είναι ψηφιακά «δικτυωμένες» και από καλύτερη διοίκηση που προστατεύει τα ελεύθερα δεδομένα.

Government 3.0: Οι δημόσιες υπηρεσίες με την χρήση των ΤΠΕ επιτυγχάνουν να εξυπηρετούν τους πολίτες με απλές διαδικασίες, η ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων έχει ως αποτέλεσμα την ψηφιοποίηση όλων των εργασιών, οι πόροι που διατίθενται στην δημόσια διοίκηση κατανέμονται ενιαία στις δημόσιες υπηρεσίες. Ο χαρακτηρισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξελίσσεται και σε περαιτέρω διαβαθμίσεις π.χ. Government 4.0, 5.0 κ.ά.

Τα κράτη που ανήκουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στον ΟΟΣΑ, ανήκουν στο Government 2.0., ενώ η Ελλάδα, μετά την αλματώδη άνοδο της ψηφιακής διακυβέρνησης κατά την διάρκεια της πανδημίας, κατατάσσεται ανάμεσα στο 2.0 και 3.0 (τελευταία έκθεση ΥΔΜΗΔ) (Παπαδόπουλος, 2022).

Σχ.3.1. Μοντέλα σχέσεων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Μοντέλα σχέσεων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση



Πιν. 3.1. Είδη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Srinivas, 2023)

Περιγραφή μοντέλων σχέσεων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση	
G2G (Κυβέρνηση προς κυβέρνηση)	<ul style="list-style-type: none"> Εστιάζει στην συνεχή ψηφιακή επικοινωνία με διαδραστικό τρόπο μεταξύ δημοσίων φορέων κάθετα και οριζόντια ή μεταξύ κυβερνήσεων για την βελτίωση των ίδιων των δομών.
G2C (Κυβέρνηση προς τους πολίτες)	<ul style="list-style-type: none"> Οι πολίτες απολαμβάνουν μία πλειάδα ποιοτικών δημόσιων υπηρεσιών. Προσπάθεια της κυβέρνησης να δομηθεί μία σχέση εμπιστοσύνης με τους πολίτες της. Το κράτος προσφέρει περισσότερες και ποιοτικότερες υπηρεσίες προς τους πολίτες.
G2B (Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις)	<ul style="list-style-type: none"> Ενισχύει τους επιχειρηματίες με πλεονεκτήματα ώστε να διαδράσουν αποτελεσματικά με την κυβέρνηση με ψηφιακά βελτιωμένες υπηρεσίες. Απώτερος σκοπός είναι να γίνει ευκολότερη και απουσία ταλαιπωρίας η έλκυση επενδύσεων στην χώρα καθώς και επίτευξη της διαφάνειας στις συναλλαγές των επιχειρήσεων.
G2E (Κυβέρνηση προς υπαλλήλους)	<ul style="list-style-type: none"> Αποτελεσματικότερη και ταχύτερη επικοινωνία μεταξύ φορέων και εργαζομένων με την βοήθεια των ΤΠΕ.

3.3. Νόμοι για την Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα

Ο νόμος 4635/2019, θέσπισε το Εθνικό Πρόγραμμα Απλουστεύσεων Διαδικασιών (ΕΔΠΔ) που έχει στόχο την μείωση των διοικητικών βαρών. Αυτό επιτυγχάνεται με την παροχή πλαισίου της κεντρικής διακυβέρνησης στην οποία ασκεί εποπτεία ο Πρωθυπουργός. Οι παράγοντες που συντελούν στην δημιουργία, έλεγχο και εφαρμογή αυτού είναι ο επανασχεδιασμός και απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, που τροποποιούν, προσαρμόζουν και απλοποιούν το ρυθμιστικό πλαίσιο που αφορά την ψηφιοποίηση των διαδικασιών, καθώς και την εφαρμογή μίας βελτιωμένης διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων μεταξύ φορέων. Συγκεκριμένα έχει αποστολή τις ποιοτικότερες παροχές προς όλους, σε θέματα που αφορούν τις διοικητικές διαδικασίες καθώς και την αναβάθμιση των σημείων όπου οι πολίτες πηγαίνουν για να λάβουν φυσική εξυπηρέτηση.

Επίσης ο νόμος 4635/2019 θεσπίζει την δημιουργία του «gon.gr», το οποίο αποτελεί μία πλατφόρμα συγκέντρωσης του συνόλου των φορέων και των λειτουργιών τους ηλεκτρονικά.

Ο νόμος 4623/2019 θεσπίζει το πλαίσιο μέσα στο οποίο θα επεξεργάζονται τα μη προσωπικά δεδομένα του δημόσιου τομέα. Έτσι μέσα από το Κέντρο Διαλειτουργικότητας γίνεται ευκολότερα η σύνδεση των μητρώων.

Αντιθέτως ο 4624 επικεντρώνεται στο πως θα διαφυλάσσονται τα ιδιωτικά στοιχεία ("GDPR") και την Οδηγία (ΕΕ) 2016/680 (Eurostat, 2020).

3.3.1. Ψηφιακή Διακυβέρνηση του Δημόσιου Τομέα

Το νεοσύστατο υπουργείο εδραίωσε την ψηφιακή διακυβέρνηση, καθώς μαζί με τις υποδομές Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών είναι οι κύριοι φορείς που σχετίζονται με τις ψηφιακές υπηρεσίες και που έχουν στόχο την παροχή του απαραίτητου πλαισίου για παροχή ενημέρωσης, εξυπηρέτησης, συμβουλών και κατάρτισης προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Έτσι η Ελλάδα επωφελείται πραγματικά από μια ψηφιακή ενιαία αγορά, χωρίς αποκλεισμούς στην Ευρωπαϊκή Ένωση, έχοντας την ικανότητα να σχεδιάζει και να χρησιμοποιεί αποτελεσματικές ψηφιακές υπηρεσίες, όπως: η Δημόσια Διοίκηση, η Δικαιοσύνη, η Υγεία, η Ενέργεια και οι Μεταφορές (Eurostat, 2020).

3.3.2. Ψηφιακή Υποδομή Δημόσιας Διοίκησης

Η κυβερνητική πύλη «gon.gr», η οποία δημιουργήθηκε τον Μάρτιο 2020, χαιρέτηθηκε με ενδιαφέρον από τους το σύνολο των δημοτών γιατί παρείχε 507 ψηφιοποιημένες υπηρεσίες. Η πλατφόρμα αποτελεί πλέον μία κεντρική βάση η οποία θα φιλοξενεί οποιεσδήποτε νέες υπηρεσίες που θα δημιουργηθούν στο μέλλον. Μέσω του TAXISNET κάθε πολίτης που επιθυμεί παροχή πληροφοριών, επίσημων εγγράφων δύναται να έχει πρόσβαση σε αυτές τις ηλεκτρονικές

υπηρεσίες, όπου τα στοιχεία τους θα μετασχηματιστούν και θα βελτιωθούν με έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων (OTP) και οριζόντιο μηχανισμό (Eurostat, 2020: <https://joinup.ec.europa.eu>).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

4.1.Ειδική νομοθεσία για την ψηφιακή δημόσια διοίκηση «Νόμος «Επενδύω στην Ελλάδα κλπ.»

Ο νόμος 4635/2019 (ΦΕΚ 167/Α/30-10-2019) περιέχει πολυάριθμες διατάξεις σχετικά με κυβερνητικές ψηφιακές υπηρεσίες, όπως:

- Ο ενιαίος Ψηφιακός Χάρτης: Αυτός αποτελεί μία υπηρεσία που στόχο έχει την συλλογή δεδομένων σχετικά με τη χρήση γης και τον σχεδιασμό κτιρίων.

- Το «gov.gr»: Το κύριο έργο της ψηφιακής αυτής υπηρεσίας είναι η συγκέντρωση όλων των ψηφιοποιημένων δημοσίων υπηρεσιών σε μία ενιαία πύλη.

- Το Εθνικό Πρόγραμμα Απλουστεύσεων Διαδικασιών: Η δημιουργία της παρούσας υπηρεσίας στοχεύει στην απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών.

- την ακριβή διαδικασία, που ακολουθήθηκε από την 1η Ιανουαρίου 2021, για την υποχρεωτική ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων στα Διοικητικά Δικαστήρια για Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις ψηφιακής διακυβέρνησης, σύνταξη ρυθμίσεως και άλλα επείγοντα ζητήματα

Ο δε νόμος 4623/2019 (ΦΕΚ 134/Α/9-8-2019) προβλέπει, μεταξύ άλλων:

- αλλάζει η ονομασία του Υπουργού Διοικητικής Ανασυγκρότησης σε Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

- σκοπός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι ο συντονισμός των μη προσωπικών δεδομένων του δημόσιου τομέα και καθορίζει με ποια ψηφιακά μέσα θα γίνεται η επεξεργασία των δεδομένων αυτών. Τα μέσα αυτά περιλαμβάνουν:

- α. Την διαλειτουργικότητα των λογισμικών συστημάτων που χρησιμοποιούνται.

- β. Την μετάδοση, διάθεση και επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών μέσω cloud.

- γ. στοιχεία υπό τις προϋποθέσεις οι οποίες αναφέρει το ΠΔ 28/2015 (Α 34) και ο Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1807 ο οποίος εγκρίθηκε στις 14 Νοεμβρίου 2018, τα οποία, όπως αναφέρεται στο άρθ. 47, στοχεύουν στην ελεύθερη ροή μη προσωπικών δεδομένων προς την ΕΕ. Ο στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

- Σύμφωνα με το άρθ. 21 στόχος η Γ.Γ. Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει στόχο:

- α. να σχεδιάζει και να εφαρμόζει τον ψηφιακό πολιτικό μετασχηματισμό,

- β. να προωθεί την ψηφιοποίηση και τη χρήση πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε όλο τον δημόσιο τομέα,

- γ. να προωθεί τις ψηφιακές δεξιότητες και

- δ. να παρέχει ευκαιρίες για σχετική κατάρτιση των κρατικών υπαλλήλων.

Είναι επίσης υπεύθυνη για τις απαραίτητες πρωτοβουλίες απλοποίησης ροής διαδικασιών, μετατροπής τους σε ψηφιακές διαδικασίες, αποφεύγοντας με αυτόν τον τρόπο την ανάπτυξη ψηφιακής γραφειοκρατίας. Επίσης, όπως ορίζει το άρθ.49, η εισαγωγή της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού στοχεύει στην ενημέρωση και τον απαραίτητο μετασχηματισμό που επιβάλλει η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική και

- ε. η Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης η οποία έχει δημιουργηθεί για να ηγείται της ηλεκτρονικής αναγνώρισης και είναι υπεύθυνη για την εξακρίβωση των αληθινών

στοιχείων που περιέχει η ταυτότητα των πολιτών. Επίσης αποτελεί την πύλη όπου οι πολίτες που διαθέτουν ψηφιακές ικανότητες δύνανται να έχουν πρόσβαση. Ένα άλλο πλεονέκτημα που διαθέτει αυτή η πύλη είναι όχι μόνο η διαλειτουργικότητα μεταξύ των διαφόρων δημοσίων τομέων αλλά και όλων των μητρώων τους (Eurostat, 2020).

4.2. Η ισχύς του νόμου (3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α/16-6-2011))

Νομικός σκοπός η οριοθέτηση κανονισμών βάσει των οποίων θα καθίσταται εφικτή η εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης στην δημόσια διοίκηση, όπως:

- (i) Το άρθ. 4 περιγράφει την αποστολή της ψηφιακής διακυβέρνησης.
- (ii) Αντιθέτως το άρθ. 6 ορίζει τις υποχρεώσεις που έχει ο δημόσιος τομέας για την χρήση των νέων ψηφιακών τεχνολογιών που εφαρμόζονται.
- (iii) Τα άρθ. 7,8 και 9 αφορούν την παροχή στους πολίτες δικαιωμάτων προστασίας ιδιωτικών δεδομένων κατά την συνδιαλλαγή και
- (iv) Τα άρθ. 14,15 και 16 ορίζουν τις συνθήκες βάσει των οποίων θα πραγματοποιείται ο έλεγχος της ταυτότητας των χρηστών της ψηφιακής διακυβέρνησης. Αυτές αφορούν την αποθήκευση και μεταφορά των αρχείων και των αντιγράφων που αφορούν την ταυτότητα των χρηστών.

Ο Νόμος δίνει ιδιαίτερη έμφαση στον έλεγχο και προστασία των διαφόρων διαδικασιών, όπως:

- ορίζει την διαδικασία ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ χρηστών και υπηρεσιών που προσφέρει ο δημόσιος τομέας.
- καθορίζει τον τρόπο υποβολής αιτήσεων, δηλώσεων και εγγράφων,
- δίνει το πλαίσιο μέσα στο οποίο θα γίνεται η ηλεκτρονική μεταφορά πληροφοριών από το δημόσιο προς δημότες ή επιχειρηματίες,
- παρέχει οδηγίες για την δέσμευση των δημοτών στις υπηρεσίες που απολαμβάνουν ηλεκτρονικά,
- ελέγχει τα αληθή στοιχεία της ταυτότητας των χρηστών,
- ορίζει την διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί για την έκδοση και αποθήκευση καθώς και τα είδη των ψηφιακών πιστοποιητικών.
- καθορίζει την διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσουν οι χρήστες για τις διαδικτυακές πληρωμές και
- ορίζει ποια είναι τα ζητήματα απορρήτου και ιδιωτικότητας (<https://www.e-nomothesia.gr>).

4.3.Νόμος για προστασία πολιτών από τον κορονοϊό και

Ο νόμος 4683/2020 (ΦΕΚ Α '83/10.04.2020) θεσπίζει – μεταξύ άλλων ζητημάτων - το νομικό πλαίσιο για:

- την αποφυγή εξάπλωσης της πανδημίας
- προστασία δημόσιας διοίκησης και καθημερινότητας των πολιτών

Παράλληλα, ο νόμος καθορίζει τους κανονισμούς που διέπουν τον ρόλο της ψηφιακής λειτουργίας για την αντιμετώπιση επειγόντων καταστάσεων που αντιμετωπίζει το κράτος με την πύλη (“gov.gr”), καθώς επίσης και την δυνατότητα που έχουν οι πολίτες να υποβάλουν αιτήσεις, να συμπληρώνουν και να υπογράφουν ηλεκτρονικά εξουσιοδοτήσεις μέσα από τα ΚΕΠ (Eurostat, 2020).

4.4. Οι ρυθμίσεις του νόμου 4325/2015

Σκοπός της ψήφισης του νόμου είναι η παράταση του προηγούμενου. Έτσι το άρθ.10 καθορίζει την ηλεκτρονική ταυτοποίηση στοιχείων και το άρθ.13 που αναλύει την διαδικασία ηλεκτρονικής ανταλλαγής εγγράφων και την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων που περιλαμβάνει ο δημόσιος τομέας. Επίσης με το άρθ. 12 φέρνει αλλαγές στον ν. 2690/1999 που αφορά την αυτεπάγγελτη αναζήτηση ψηφιακών πιστοποιητικών.

Συγκεκριμένα, το άρθ.10 αναφέρει ότι η μέθοδος ελέγχου ταυτότητας για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες οφείλει να είναι σύμφωνα με τον κανονισμό που ορίζει η Ευρωπαϊκή Ένωση 910/2014 (eIDAS) και τεχνικά ζητήματα που σχετίζονται με τους ελέγχους ταυτότητας του βασικού μητρώου θα επιλύονται με υπουργικές αποφάσεις (Eurostat, 2020).

4.5. Πρόσβαση σε δημόσιες πληροφορίες

Ο νόμος 4591/2019 ο οποίος βασίζεται στον νόμο 2016/2102 και διασφαλίζει το δικαίωμα που έχουν οι πολίτες για να έχουν πρόσβαση σε ιστότοπους ή φορητές συσκευές που ανήκουν σε οργανισμούς της δημόσιας διοίκησης (<https://www.taxheaven.gr>).

4.6. Ηλεκτρονικές Υπογραφές

Οι ηλεκτρονικές υπογραφές, οι οποίες τα τελευταία χρόνια έχουν τραβήξει το ενδιαφέρον και την αποδοχή των πολιτών, έχουν ισχύ το καλοκαίρι του 2001, με την έκδοση του σχετικού Προεδρικού Διατάγματος. Αυτό εξεδόθη σύμφωνα με την Οδηγία της κοινότητας 1999/93/EK με στόχο την αντιμετώπιση των παράνομων συνεπειών που μπορεί να επέλθουν από τις ηλεκτρονικές υπογραφές. Επίσης καθορίζει τις ευθύνες που ενυπάρχουν για την πιστοποίηση των προμηθευτών, το πλαίσιο που περιλαμβάνει η προστασία και διαφάνεια των προσωπικών στοιχείων των πολιτών, τους ειδικούς όρους και συμβάσεις που πρέπει να ακολουθούν τα

αναγνωρισμένα πιστοποιητικά, την ευθύνη της δημόσια διοίκησης για την διασφάλιση ύπαρξης και εγκυρότητας της ηλεκτρονικής υπογραφής (Eurostat, 2020).

4.7.Νόμος για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών

Ο (GDPR) που έχει θεσπιστεί βάση της οδηγίας 2016/680 της Ευρωπαϊκής Ένωσης προστατεύεται από τα μέτρα που ορίζει ο νόμος 4624/2019 (ΦΕΚ 137/Α/27-8-2019 και στοχεύει

Τον Κανονισμό αυτόν οφείλουν να τηρούν όλες οι υπηρεσίες ή επιχειρήσεις. Οι όροι που θέτει ο Κανονισμός βασίζονται στην διαφάνεια της συλλογής, επεξεργασίας και αποθήκευσης δεδομένων. Εάν δεν τηρηθούν οι όροι αυτοί θα πρέπει να λογοδοτήσουν σε μία νέα αρχή λογοδοσίας που έχει δημιουργηθεί για αυτόν τον σκοπό, όπου είναι υπεύθυνος ο δημιουργός της επεξεργασίας και αποθήκευσης των δεδομένων και ορίζει τις συμμορφώσεις τις οποίες πρέπει να ακολουθήσουν οι χρήστες. Οι συμμορφώσεις αυτές περιλαμβάνουν όλες τις αρχές πάνω στις οποίες βασίστηκε η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων των πολιτών (Eurostat (2020).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΟΡΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

5.1.Ενίσχυση της χρηστής διακυβέρνησης μέσω της ψηφιακής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική και η χρηστή διακυβέρνηση αποτελούν δύο κρατικές διαδικασίες οι οποίες παρόλο που εφαρμόζονται με διαφορετικό τρόπο μοιράζονται τον ίδιο στόχο, δηλαδή την αποτελεσματικότητα μιας δημοκρατικής Δημόσιας Διοίκησης. Όμως η χρηστή διακυβέρνηση έχει δημιουργήσει πολλές ιδιαιτερότητες και κενά τα οποία η ψηφιακή διακυβέρνηση, μέσω της

κρατικής μεταρρύθμισης βοηθά να ξεπεραστούν. Έτσι ο εκσυγχρονισμός του κράτους γίνεται μέσω μιας δυϊστής προσέγγισης: της διοικητικής μεταρρύθμισης και της σχέσης κράτους – πολίτη, όπου η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύει την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, ο οποίος με τη χρήση ψηφιακής τεχνολογίας διαφανείς υπηρεσίες με την παράλληλη συμμετοχή των πολιτών σε αυτές (Hammond, 2001).

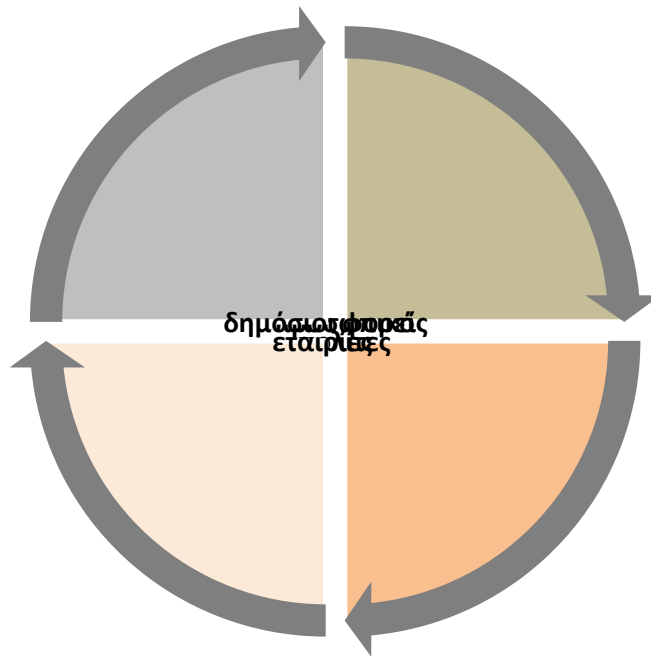
Στην Ελλάδα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αρχικά εφαρμόστηκε σε κρατικές υπηρεσίες και ιδιωτικούς οργανισμούς. Αργότερα υιοθετήθηκε και από την τοπική αυτοδιοίκηση, στοχεύοντας στην σύνδεση των υπηρεσιών μέσω της διαλειτουργικότητας αυτών. Μερικά παραδείγματα εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

α. Αποκεντρωμένη Ενιαία Αρχή Πληρωμής: αυτή η εφαρμογή αφορά την μισθοδοσία των δημοσίων υπαλλήλων μέσω πληροφοριακού συστήματος που ήταν βασισμένο στην τεχνολογία προτύπων XMLs 25, και στην εταιρεία ΔΙΑΣ η οποία διαχειρίζεται διατραπεζικά συστήματα, με αποτέλεσμα να ελαχιστοποιηθούν τα προβλήματα επικοινωνίας

β. Πόθεν έσχες : Το λογισμικό σύστημα «Πόθεν έσχες» δημιουργήθηκε με την συνεργασία των ήδη υπαρχόντων συστημάτων και της Δημόσια Ελεγκτική Εξουσία, με στόχο τον έλεγχο δηλώσεων περιουσιακών καταστάσεων, προστατεύοντας όμως τα περιουσιακά στοιχεία των πολιτών. Η υλοποίηση του έργου αυτού βασίζεται στην διαλειτουργικότητα τριών φορέων: α. του πολίτη – υπόχρεου, β. του δημόσιου τομέα και γ. την Ελεγκτική Εξουσία με την χρήση εργαλείων ελέγχου (Elenxis, Taxisnet, AMKA, Κτηματολογίου) (Σπινέλλης κ.ά., 2018).

Επομένως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση με την αξιοποίηση ψηφιακών τεχνολογιών, ενισχύει τις κυβερνητικές λειτουργίες και τις αλληλεπιδράσεις με τους διάφορους φορείς και επιχειρήσεις (σχ.5.1.)

Σχ. 5.1. Η αλληλεπίδραση μεταξύ των κυβερνητικών υπηρεσιών, πολιτών, δημοσίων υπαλλήλων, επιχειρήσεων (Srinivas, 2023)



5.2. Η «Βίβλος» του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Ελλάδας (2020-2025)

Ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα, παρόλο που εδώ και δύο δεκαετίες λειτουργούσε με ψηφιακή διακυβέρνηση χαρακτηριζόταν από αργούς, μη διαφανείς ρυθμούς έτσι συνεχίζονταν η ταλαιπωρία των πολιτών από την συνεχιζόμενη γραφειοκρατία. Η αλλαγή στην παροχή των δημοσίων υπηρεσιών ήρθε εξαιτίας των δυσκολιών και προκλήσεων που έπρεπε να αντιμετωπίσει ο δημόσιος τομέας από την αντιμετώπιση του υιού. Η ψηφιακή αλλαγή άρχισε να μεταμορφώνει τις δημόσιες υπηρεσίες, με την αποτελεσματική ψηφιοποίηση όλων των διαδικασιών.

Η αρχή της επιτάχυνσης της ψηφιακού μετασχηματισμού παρουσιάστηκε κατά την εφαρμογή του πρώτου lock down και του φόβου εξάπλωσης του ιού. Το κράτος αντιμετώπισε αυτή την απειλή με την δημιουργία διαδικτυακής πλατφόρμας όπου οι πολίτες εξυπηρετούνταν απο απόσταση. Μπορούσαν να λαμβάνουν ιατρικές συνταγές, πιστοποιητικά και άλλα έγγραφα διαδικτυακά. Η τηλεργασία πλέον είχε εξαπλωθεί και σε τομέα εργασίας και εκπαίδευσης, δημιουργώντας ένα δίκτυο προστασίας μεταξύ των πολιτών και της πανδημίας.

Η πανδημία επέφερε ραγδαίες εξελίξεις στην ψηφιακή διακυβέρνηση. Η βίβλος είναι το εργαλείο του υπουργείου που περιέχει διαδικασίες, όρους και αντιμετώπιση επειγουσών τωρινών και μελλοντικών καταστάσεων. Αποτελεί έναν ψηφιακό χάρτη που περιλαμβάνει την επείγουσα στρατηγική αντιμετώπιση των υπηρεσιών που πρέπει να προσφέρει το κράτος στον

πληθυσμό του αναγκαίες παρεμβάσεις, διαφανείς διαδικασίες του δημόσιου τομέα αλλά και την συμμετοχή των πολιτών που διαθέτουν ψηφιακές ικανότητες.

Η δημιουργία της «Βίβλου» συνετελέσθη με την συνεργασία της κρατικών υπηρεσιών, επιχειρήσεων, πανεπιστημίων και πολιτών. Όλοι αυτοί οι παράγοντες ένωσαν τις δυνάμεις τους δημιουργώντας ένα δυναμικό σχέδιο δράσης που όμως εξακολουθεί να είναι ανοικτό για να προστεθούν νέες δράσεις που θα αντιμετωπίσουν επείγουσες ή μη καταστάσεις.

Η σημαντικότητα της δημιουργίας της ψηφιακής «Βίβλου» διαφαίνεται μέσα από την εκτενή έκθεση που εξέδωσε το Foundation σε συνεργασία με το EIT Digital που ανήκει στο Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Καινοτομίας και Τεχνολογίας. Η Έκθεση αυτή περιλαμβάνει τα αποτελέσματα έρευνας για την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού σε εταιρείες, τα οποία δείχνουν ότι το 90,2% των εταιρειών είτε ήδη ενσωμάτωσαν στην δυναμική της επιχείρησής των, τον ψηφιακό μετασχηματισμό, είτε σκοπεύουν άμεσα να τον υιοθετήσουν (<https://www.greeknewsagenda.gr/>)_ στρατηγική που αναφέρεται στην «Βίβλο» αναφέρει ευκρινώς τους επτά στόχους που έχει θέσει η ελληνική κυβέρνηση όσον αφορά την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα:

1. Ισότιμη και αξιόπιστη πρόσβαση των πολιτών στο Διαδίκτυο

Η άνοδος του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα εξασφάλισε την αναβάθμιση του σταθερού δικτύου και το νομοθετικό πλαίσιο που το περιβάλλει, όπου όλοι οι πολίτες, κινούνται σε γρήγορο διαδίκτυο με την 5^η γενιά (5G), με ασφάλεια και ταχύτητα. Οι ψηφιακές υπηρεσίες και οι ιστοσελίδες έχουν επανασχεδιαστεί ώστε να έχουν την δυνατότητα το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού να έχει πρόσβαση σε αυτό.

2. Οι πολίτες θα απολαμβάνουν ψηφιακές δραστηριότητες που θα καλύπτουν όλες τις ανάγκες τους

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός που αναφέρεται στην ψηφιακή «Βίβλο» ρυθμίζει και δίνει λύσεις σε ψηφιακά αδιέξοδα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες μέσα από Πύλη «gov.gr».

3. Ψηφιακός αλφαριθμητισμός όλων των πολιτών

Η ψηφιακή «Βίβλος» περιλαμβάνει μελλοντική στρατηγική ανάπτυξη της διδασκαλίας ψηφιακών μεθόδων στοχεύοντας στην άνοδο ψηφιακών δεξιοτήτων των πολιτών με την δημιουργία ψηφιακής Ακαδημίας για πολίτες, ανεξαρτήτως ηλικίας και κοινωνικοοικονομικού επιπέδου. Αυτό θα επιτευχθεί είτε δια ζώσης, είτε μέσω διαδικτυακών προγραμμάτων, όποτε καθίσταται αναγκαίο.

4. Ενίσχυση των επιχειρήσεων για υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού

Στρατηγικός στόχος η άνοδος παραγωγικότητας επιχειρήσεων μέσα από τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Αυτό επιτυγχάνεται με την δημιουργία προγραμμάτων ψηφιακής κατάρτισης, δημιουργία λογισμικών ανάλογα με την ιδιαιτερότητα της κάθε επιχείρησης, λογισμικά

ψηφιακών τιμολογίων, κ.ά. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα εκτός από την παραγωγικότητα των επιχειρήσεων, να αλλάξει ο προσανατολισμός αυτών και να απευθυνθούν παράλληλα και στον τομέα εξαγωγών.

5. Προσανατολισμός την ενίσχυση των ψηφιακών καινοτομιών

Στήριξη και δημιουργία startup επιχειρηματικότητας με προγράμματα.

6. Ενίσχυση της παραγωγικότητας του κράτους

Για την ψηφιοποίηση του κράτους η δημιουργία μιας ενιαίας πλατφόρμας έχει στόχο τον σεβασμό στη χρήση των προσωπικών δεδομένων των πολιτών. Η αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας αυτής εξαρτάται από την ανοιχτή, ισότιμη διαθεσιμότητα και στους πολίτες, με στόχο την συμβολή του ψηφιακού μετασχηματισμού συνολικά για το επιχειρείν.

7. Κεντρικός στόχος η ψηφιοποίηση όλων των οικονομικών τομέων

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός απευθύνεται σε όλους τους τομείς που περιβάλλουν την καθημερινότητα των πολιτών όπως: εξ αποστάσεως εκπαίδευση και υγεία, εξ αποστάσεως ακροάσεις σε δικαστήρια, συλλογή περιβαλλοντικών στοιχείων με αισθητήρες κ.ά. (<https://www.greeknewsagenda.gr>).

5.3. Ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης: Επιδόσεις 2023 και στόχοι 2030

Το 2021 η Ευρωπαϊκή Ένωση είχε νομοθετήσει την «Ψηφιακή Δεκαετία» της Ευρώπης όπου ανάμεσα στους άλλους στόχους που έχει θέσει έχει προβάλει το όραμα των 100% βασικών δημόσιων υπηρεσιών στην Ευρώπη και το 100% των πολιτών θα έχουν ψηφιακή ταυτότητα (<https://commission.europa.eu>).

Η υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ευρώπη αντανακλά το όραμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης όπου όλοι οι πολίτες θα έχουν ψηφιακές δεξιότητες, οι επιχειρήσεις θα αλληλεπιδρούν με τους πολίτες μέσω της ψηφιακής τεχνολογίας, ακόμη και στις πιο απομακρυσμένες περιοχές, όπου θα μπορούν να επωφελούνται από τις διαδικτυακές ευκαιρίες. Επίσης οι επιχειρήσεις, μέσω της ψηφιακής τεχνολογίας, θα δύνανται να λάβουν καλύτερες επιχειρηματικές αποφάσεις. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο η δημόσια διοίκηση θα λειτουργεί μέσω της ψηφιακής διακυβέρνησης προς διευκόλυνση του πληθυσμού και της επιχειρηματικότητας, απαλείφοντας την γραφειοκρατία και την ταλαιπωρία των πολιτών.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, θέτοντας πάντα την πολιτική της πάνω σε ανθρωποκεντρικό άξονα, έχει θεσπίσει κανόνες που βασίζονται στις αξίες δημιουργίας της:

- όλα τα κοινοτικά μέλη να αποκτήσουν: συνδεσιμότητα, ψηφιακές δεξιότητες, ψηφιακές επιχειρήσεις καθώς και δημόσιες υπηρεσίες που θα λειτουργούν με διαλειτουργικότητα μέσω της ψηφιακής διακυβέρνησης.

- Τα κράτη θα λαμβάνουν Ετήσια Έκθεση με τις δράσεις των και απολογισμό προόδου.
- Πλήρη συνεργασία των κρατών μέσω των ψηφιακών τεχνολογιών.
- Δημιουργία πολυκρατικών έργων, μέσω των οποίων τα κράτη μέλη θα λαμβάνουν επενδύσεις, με στόχο να κατασκευάζουν διασυνοριακά έργα (<https://digital-strategy.ec.europa>).
- Όλα τα νοικοκυριά να έχουν το προνόμιο της ψηφιακής ταχύτητας.
- Το 80 % των Ευρωπαίων να διαθέτουν τουλάχιστον τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες.
- Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θέσει στόχο, ώστε τουλάχιστον το 75% των επιχειρήσεων, για την διατήρηση και αύξηση της παραγωγικότητάς των να χρησιμοποιούν προηγμένα λογιστικά προγράμματα και συστήματα, όπως: cloud και τεχνητή νοημοσύνη.
- Όλες οι δημόσιες υπηρεσίες να διατίθενται μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Να αυξηθεί το όριο των απασχολούμενων σε προηγμένα πληροφοριακά συστήματα με στόχο 20 εκ. εξειδικευμένα άτομα να εργάζονται στις ΤΠΕ.
- Συνολικά οι κρατικοί φορείς να παρέχουν τα προϊόντα τους σε ψηφιακή μορφή.

Πιν. 5.1.1: Ψηφιακή δεκαετία: επιδόσεις 2023 και στόχοι 2030

		2023		Ψηφιακή Δεκαετία: Στόχοι 2030	
					
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες	52,5%	53,9%	→	80%
	Ειδικόί ΤΠΕ	2,5% (103,1 χιλ.)	4,6% (9,37 εκ.)		20 εκ.
ΥΠΟΔΟΜΕΣ	Gigabit connectivity	27,9%	73,4%	→	100%
	Κάλυψη FTTP	27,9%	56,5%		100%
	Κάλυψη 5G	85,7%	81,2%		100%
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	Cloud computing	15,2%	34,0%	→	75%
	Big data	12,9%	14,2%		75%
	Τεχνητή Νοημοσύνη	2,6%	7,9%		75%
	ΜμΕ με τουλάχιστον βασικό επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας	41,2%	69,1%		90%
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες προς πολίτες	64,6%	77,0%	→	100%
	Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες προς επιχειρήσεις	73,7%	83,7%		100%
	Πρόσβαση στους ηλεκτρονικούς φακέλους υγείας	60,7%	71,7%		100%

Δ1. Ψηφιακή Δεκαετία: Επιδόσεις 2023 και στόχοι 2030

Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Οι άξονες, πάνω στους οποίους στηρίζονται οι στόχοι της ψηφιακής δεκαετίας είναι:

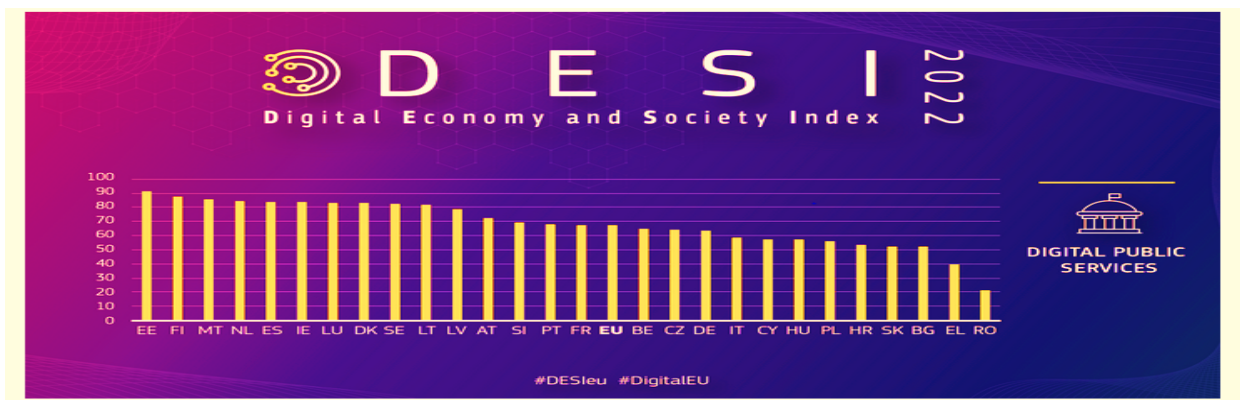
- οι δεξιότητες,
- οι υποδομές,
- οι επιχειρήσεις και
- οι δημόσιες υπηρεσίες (<https://www.sev.org.gr>).

5.4. Παρακολούθηση της ψηφιακής προόδου των μελών κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον δημόσιο τομέα μέσω του DESI (2022) (Δείκτης ψηφιακής οικονομίας)

Ένα από τα κυριότερα εργαλεία παρακολούθησης της ψηφιακής προόδου των ευρωπαϊκών κρατών, από το 2023 έως το 2030 είναι ο δείκτης DESI, ο οποίος τέθηκε σε λειτουργία από το 2023, βοηθά στην εντόπιση των ψηφιακών κενών των κρατών, τα οποία από την πανδημία του COVID-9 κάνουν τεράστιες προσπάθειες να επιτύχουν την ψηφιοποίηση των ΜΜΕ.

Η ΕΕ στην προσπάθειά της να επιτύχει τις ψηφιακές μεταρρυθμίσεις, την ανθεκτικότητα και συνδεσιμότητα των μελών της, αλλά και την ανεξαρτητοποίησή της από άλλες εξωτερικές εξαρτήσεις, επένδυσε 127 δισ. ευρώ στις ψηφιακές μεταρρυθμίσεις των κρατών – μελών (<https://digital-strategy.ec.europa>).

Σχ. 5.2. Έκθεση DESI 2022, βάσει δεδομένων 2021, Πηγή: (<https://digital-strategy.ec.europa.eu>)



Σημείο αναφοράς που χρησιμοποίησε η έκθεση DESI για την σύγκριση της προόδου στον ψηφιακό μετασχηματισμό των κρατών – μελών είναι η διαφορά χρήσης της ψηφιακής τεχνολογίας από τις δημόσιες επιχειρήσεις.

Για να βγει το αποτέλεσμα της Έκθεσης οι ιθύνοντες επισκέφτηκαν 14.000 ιστότοπους 35 χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (27 μέλη - κράτη και τα κράτη. Η μέση επίδοση των κρατών ήταν 68% με την Μάλτα να είναι πρώτη με 96%.

Καθώς ο βασικός στόχος ήταν η βελτίωση παροχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η Έκθεση παρείχε τρεις συστάσεις στις συμμετέχοντες χώρες:

- α. Ο ψηφιακός σχεδιασμός πρέπει να περιλαμβάνει όλους τους χρήστες, ασχέτως του επιπέδου των ψηφιακών των ικανοτήτων.
- β. Ισότιμη και διαφανή πρόσβαση των χρηστών μέσω της ενιαίας πύλης.
- γ. Βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών από την αποτελεσματική διαλειτουργικότητα όλων των δημοσίων υπηρεσιών.

Η αποτελεσματική αξιολόγηση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών βασίζεται στην μέτρηση των εξής παραγόντων:

- Βαθμός ευκολίας των online υπηρεσιών και πόσο φιλικές προς τα κινητά των πολιτών είναι οι λαμβάνουσες υπηρεσίες.
- Βαθμός διαφάνειας των ψηφιακών πληροφοριών των δημοτών από την διάθεση των προσωπικών τους στοιχείων.
- Μέγεθος τεχνικής βοήθειας στην παροχή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Μέγεθος ευκολίας των διασυννοριακών υπηρεσιών ώστε οι διασυννοριακοί χρήστες να έχουν πρόσβαση στις διαδικτυακές υπηρεσίες (<https://digital-strategy.ec.europa>).

5.5. Πρόοδος του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα για το 2023 – Δείκτης ψηφιακής ωριμότητας

Η Ελλάδα από την προτελευταία θέση που κατείχε το 2021 μεταξύ των μελών κρατών στην Ευρωπαϊκή Ένωση, το 2023 πλησίασε τον μέσο όρο των κρατών στις ψηφιακές δεξιότητες των πολιτών, στη χρήση δικτύων 5G και στην ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα. Βέβαια έχει ακόμη πολύ δρόμο να διανύσει στα θέματα ιδιωτικών επενδύσεων και στην ψηφιοποίηση όλων των δημόσιων υπηρεσιών, γιατί βελτίωσε μόνο το 56% (2018-2023) όσον αφορά την ψηφιακή ωριμότητα.

Παρόλη την άνοδο του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα σε ποσοστό 30% είμαστε μακριά από την σημαντική πρόοδο των άλλων μελών της γηραιάς ηπείρου. Αυτό η Ελλάδα έχει στόχο να το καλύψει μέσα στην Ψηφιακή Δεκαετία, μετρώντας την πρόοδο του ψηφιακού μετασχηματισμού μέσα από τον Δείκτη Ψηφιακής Ωριμότητας, όπου αναφέρονται ότι:

α. Οι υποδομές συνδεσιμότητας στην Ελλάδα, σύμφωνα με τον DMI, βρίσκονται σε αρκετά καλή θέση καταλαμβάνοντας το 85% του μέσου όρου της ΕΕ27.

β. Η χρήση οπτικών ινών (50% του μέσου όρου της ΕΕ27).

γ. Σχεδόν οι μισοί πολίτες στην Ελλάδα διαθέτουν τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες (54%).

δ. Η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, όπως π.χ. τα ρομποτικά συστήματα, είναι αρκετά πίσω εν συγκρίσει με τα άλλα μέλη – κράτη.

ε. Η ψηφιακή ωριμότητα των δημοσίων υπηρεσιών βρίσκεται στο 78% του μ.ο. ΕΕ27. Εδώ παρατηρείται το φαινόμενο ότι ενώ η Ελλάδα κάνει σημαντική πρόοδο, τα άλλα μέλη κράτη έχουν επιταχύνει τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Η επιτυχία του gov.gr έχει ξεπεράσει τα προσδοκώμενα αποτελέσματα. Ήδη παρέχει 1600 υπηρεσίες, ενώ 125,000 άτομα, αμέσως μετά την ανάρτηση, ενδιαφέρθηκαν για ψηφιακό βοηθό Τεχνητής Νοημοσύνης (<https://www.sev.org.gr>).

Οι προτάσεις που κατατίθενται για να πετύχουν οι δημόσιες υπηρεσίες τους στόχους που έχουν τεθεί για το 2030 στηρίζονται στις εξής προτάσεις:

1. Να γίνει πλήρη ψηφιοποίηση όλων των διεπαφών του δημοσίου τομέα, με την παράλληλη απλοποίηση όλων των διαδικασιών.

2. Οι επιχειρήσεις θα εξυπηρετούνται ψηφιακά με τον δημόσιο τομέα.

3. Απλοποίηση των ψηφιακών προτάσεων για κρατική ενίσχυση, καθώς και με τους φορείς:

α) με το ΕΡΓΑΝΗ (επενδύσεις),

β) με το SOLON (οι επιχειρηματίες με αυτόματη πρόσβαση δύνανται να λαμβάνουν πιστοποίηση για την νομιμότητα της επιχείρησής των).

γ) μέσω του TAXIS.

δ) οι πολίτες δύνανται να λαμβάνουν άδειες ηλεκτρονικά από το Τεχνικό Επιμελητήριο μέσα από τα τα Συστήματα e-Adeies (ΤΕΕ) και ΗΠΜ (ΥΠΕΝ).

ε) με τον ΠΡΟΜΗΘΕΑ (κάθε ενδιαφερόμενος δύνανται να συμμετάσχει σε προμήθειες του δημοσίου δημιουργώντας μέσω του συστήματος το ψηφιακό του προφίλ).

4. Ηλεκτρονικός έλεγχος της διακίνησης φορτίων στην Ελλάδα.

5. Ψηφιοποιημένες διαδικασίες ελέγχου εκτελωνισμού.

6. Ενσωμάτωση του e-paranolo σε όλες τις διαδικασίες αντί να πληρώνεται χωριστά.

7. Αναβάθμιση G-Cloud και αξιοποίησή του από τις δημόσιες υπηρεσίες (<https://www.sev.org.gr>).

5.6. SWOT Ανάλυση “η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα”

Όπως επισημαίνουν οι Σπινέλλης, et al. (2018) η αναμόρφωση του δημοσίου τομέα στην Ελλάδα, δύναται να επιτευχθεί μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διότι προστατεύεται από την εθνική ψηφιακή στρατηγική, έχουν υλοποιηθεί σημαντικά πληροφοριακά συστήματα τα οποία διασφαλίζονται από νόμους που υποστηρίζουν την διαφάνεια και τέλος επειδή υπάρχει ελεύθερη πρόσβαση στα δημόσια δεδομένα.

Όμως αυτά τα σημεία δυσκολεύονται να εφαρμοστούν γιατί δεν υπάρχει αρχιτεκτονική λογισμικού, κατακερματισμός εφαρμογών, καθώς ασάφεια των αρμοδιοτήτων των εμπλεκόμενων φορέων. Επομένως ενώ η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περικλείει δυνατά σημεία και ευκαιρίες για περαιτέρω ανάπτυξη, παράλληλα πρέπει να αντιμετωπίσει αδυναμίες και απειλές που δημιουργούνται από κινδύνους για την ασφάλεια αυτής, από την έλλειψη υποδομών και από ένα ελλιπές νομικό πλαίσιο (Σπινέλλης, et al., 2018).

Πιν.5.2.: “Ανάλυση SWOT Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα” (Σπινέλλης et al., 2018).

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Δυνατά σημεία ▪ ΚΕΠ, με διασπορά σε πολλές περιοχές της Ελλάδας. ▪ Καινοτόμες πρωτοβουλίες. ▪ Κυβερνητικό έργο το οποίο το χαρακτηρίζει διαφάνεια και καινοτόμες ιδέες. ▪ Στόχος: υλοποίηση ψηφιακής στρατηγικής σε όλο τον δημόσιο τομέα. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Αδυναμίες ▪ Αδυναμία επικοινωνίας των συμμετεχόντων στην ψηφιακή διακυβέρνηση. ▪ Απουσία καινοτόμων λογισμικών συστημάτων και εξοπλισμού στα ΚΕΠ και στις δημόσιες υπηρεσίες. ▪ Έλλειψη έμπειρων τεχνικών Πληροφορικής. ▪ Δημόσιες υπηρεσίες των οποίων ο στόχος να είναι η εξυπηρέτηση των πολιτών. ▪ Υιοθέτηση αισθήματος ευθύνης από τους εργαζόμενους στα ΚΕΠ και στις δημόσιες υπηρεσίες προς τα λογισμικά προγράμματα που διατίθενται στην δημόσια διοίκηση. ▪ Δημιουργία καινοτόμων πληροφοριακών συστημάτων. ▪ Μη αξιοποίηση και άρνηση χρήσης λογισμικών εξελιγμένης τεχνολογίας.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ευκαιρίες ▪ Μεγάλο ποσοστό εργαζομένων στα ΚΕΠ με υψηλή κατάρτιση στην Πληροφορική και στις σύγχρονες τεχνολογίες και εμπειρία λόγω προϋπηρεσίας σε εταιρείες του εξωτερικού. ▪ Ενίσχυση των συστημάτων 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Απειλές ▪ Νομικό πλαίσιο το οποίο βασίζεται σε γραφειοκρατία και έλλειψη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. ▪ Προβλήματα στην επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων των διαφόρων δημόσιων υπηρεσιών. ▪ Έλλειψη συντονισμού του

<p>ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την ΕΕ.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ενίσχυση του εργατικού δυναμικού της δημόσιας διοίκησης με άτομα με υψηλή κατάρτιση στην Πληροφορική. ▪ Υιοθέτηση πετυχημένων προγραμμάτων Πληροφορικής στην δημόσια διοίκηση τα οποία έχουν εφαρμοστεί σε άλλες χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. ▪ Απόκτηση μεγάλου ποσοστού των πολιτών με έξυπνες κινητές συσκευές. ▪ Ενίσχυση ελληνικών νεοφυών εταιρειών για χρήση προηγμένης τεχνολογίας και του νέφους (software as a service — SaaS) 	<p>ανθρωπίνου δυναμικού, με αποτέλεσμα χρονοβόρες διεκπεραιώσεις υποθέσεων.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Έλλειψη γνώσεων στις προμήθειες με αποτέλεσμα αναποτελεσματικοί τεχνολογικοί εξοπλισμοί και λογισμικά τα οποία οι εργαζόμενοι τα απαξιούν την χρήση τους . ▪ Η έλλειψη προσφοράς υπηρεσιών βέλτιστης ποιότητας από τον δημόσιο τομέα, άνοιξε τον δρόμο ώστε οι πολίτες να λαμβάνουν υπηρεσίες από ιδιώτες. ▪ Έλλειψη οικονομικών πόρων για δημιουργία καινοτόμων έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. ▪ Έλλειψη υποδομών για την ασφάλεια και προστασία των δεδομένων.
--	--

- **Πιν. 5.3. SWOT ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (σύμφωνα με τα δεδομένα του θεωρητικού μέρους της παρούσας εργασίας).**

▪ Δυνατά σημεία	▪ Αδυναμίες
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Αποκεντροποιημένες υπηρεσίες λόγω δημιουργίας ΚΕΠ σε απομονωμένες περιοχές και στην περιφέρεια. ▪ Αλλαγή του τρόπου εξυπηρέτησης των δημοσίων υπηρεσιών. ▪ Γρήγορες και απλές ψηφιακές διαδικασίες μέσα από την χρήση ΤΠΕ ▪ Ψηφιοποίηση όλων των εργασιών στον δημόσιο τομέα. ▪ Πρόσβαση των φυσικών και νομικών προσώπων σε ψηφιακά δεδομένα του δημοσίου. ▪ Διαδικτυακές πληρωμές ▪ Οι πολίτες με ψηφιακές δεξιότητες δύνανται να έχουν πρόσβαση σε ιστότοπους που ανήκουν στον δημόσιο τομέα. ▪ Πρόσβαση των πολιτών σε δεδομένα του δημόσιου τομέα μέσα από φορητές συσκευές των οργανισμών. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Έλλειψη οικονομικών πόρων γιατί απαιτούνται μεγάλα κεφάλαια. ▪ Ελλιπής εκπαίδευση υπαλλήλων. ▪ Ευκαιριακές συμπεριφορές των εργαζομένων στον δημόσιο τομέα. ▪ Έλλειψη δεξιοτήτων χρήσης υπολογιστή ενός μέρους των πολιτών. ▪ Μη δημιουργία εθνικού ενιαίου μοντέλου διακυβέρνησης, το οποίο να προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα του πληθυσμού. ▪ Έλλειψη εμπιστοσύνης μίας μερίδας πολιτών στις διαδικτυακές υπηρεσίες και στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ενίσχυση κυβερνητικών λειτουργιών και αλληλεπιδράσεις με τους διάφορους φορείς και επιχειρήσεις ▪ Εντυπωσιακή πρόοδος στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, ▪ Η σταδιακή εξάλειψη της γραφειοκρατίας λόγω της ψηφιοποίησης των δημοσίων υπηρεσιών αύξησε την ικανοποίηση των πολιτών. ▪ Εντυπωσιακή αντιμετώπιση των δυσκολιών που προκάλεσε η πανδημία του COVID -19. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ευκαιρίες 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Απειλές
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Προσβάσιμη ηλεκτρονική διακυβέρνηση. ▪ Θέσπιση κανόνων που βοηθούν στην εφαρμογή εισροών και εκροών. ▪ Άμεση ενημέρωση πολιτών και επιχειρηματιών με άμεση πρόσβαση σε ψηφιακές πληροφορίες σχετικά με τις διοικητικές διαδικασίες. ▪ Μεγιστοποίηση του αριθμού των σημείων φυσικής εξυπηρέτησης και αναβάθμισης αυτών με πληροφοριακά καινοτόμα συστήματα. ▪ Δημιουργία Ανοιχτού Ενιαίου Ψηφιακού Χάρτη, που δίνει πληροφορίες για τη χρήση γης και τον σχεδιασμό των κτιρίων. ▪ Άμεση πρόσβαση των πολιτών στα φορολογικά τους δεδομένα μέσω του TAXISNET, όπου τα στοιχεία τους θα μετασχηματιστούν και θα βελτιωθούν με έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων (OTP) και οριζόντιο μηχανισμό. ▪ Ευκαιρίες για σχετική κατάρτιση των κρατικών υπαλλήλων. ▪ Μείωση ή απαλοιφή της γραφειοκρατίας 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Έλλειψη διαφάνειας όσον αφορά την διαδικασία συλλογής, επεξεργασίας και αποθήκευσης των δεδομένων των πολιτών. ▪ Μειωμένη προστασία των προσωπικών στοιχείων του πληθυσμού. ▪ Αδυναμία εξυπηρέτησης χρηστών που δεν διαθέτουν ψηφιακές δεξιότητες.

5.7.Η πορεία της ψηφιακής διακυβέρνησης στην Ελλάδα κατά την χρονική περίοδο 2018-2024 μέσα από την SWOT ανάλυση των Σπινέλλη κ.ά. (2018) και την SWOT ανάλυση της παρούσας εργασίας

Συγκρίνοντας τα Δυνατά σημεία της SWOT ανάλυση των Σπινέλλη κ.ά. που διεξήχθη το 2018 με την SWOT ανάλυση βάσει των δεδομένων της παρούσας εργασίας (2024) γίνεται αντιληπτό ότι, η εφαρμογή της ψηφιοποίησης του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα κατά την χρονική περίοδο 2018-2024 έχει εδραιωθεί προσφέροντας πολλά δυνατά πλεονεκτήματα στον δημόσιο τομέα όπως: η Αναδιοργάνωση υπηρεσιών, η απλούστευση των διαδικασιών με τη χρήση ΤΠΕ, η ψηφιοποίηση εργασιών σε όλο τον δημόσιο τομέα, η πρόσβαση φυσικών/νομικών προσώπων σε πληροφορίες του ψηφιοποιημένου δημόσιου τομέα, οι διαδικτυακές πληρωμές, η ισότιμη πρόσβαση όλων των χρηστών σε ιστότοπους του δημόσιου τομέα, η πρόσβαση σε φορητές συσκευές οργανισμών, η ενίσχυση κυβερνητικών λειτουργιών και αλληλεπιδράσεις με τους διάφορους φορείς και επιχειρήσεις, η εντυπωσιακή πρόοδος στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, η αύξηση της ικανοποίησης του πληθυσμού από την ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα, λόγω ταχύτητας και αξιοπιστίας στην παροχή υπηρεσιών, η εντυπωσιακή αντιμετώπιση των προκλήσεων που δημιούργησε ο πανικός για εξάπλωση της πανδημίας του COVID -19.

Συγκρίνοντας τις αδυναμίες της εφαρμογής της ψηφιακής διακυβέρνησης γίνεται φανερό ότι παρόλο που έχουν εφαρμοστεί σε πολλούς τομείς παρουσιάζουν αδυναμίες που έχουν αυξηθεί μέσα στην πενταετία από το 2018-2024.

Εξακολουθεί να είναι χαρακτηριστική η ελλιπής εκπαίδευση των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες καθώς και οι ευκαιριακές συμπεριφορές αυτών και η αδυναμία επικοινωνίας μεταξύ των, γεγονός που αντανακλά στην έλλειψη βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πολιτών, η απουσία καινοτόμων λογισμικών συστημάτων και εξοπλισμού στα ΚΕΠ και στις δημόσιες υπηρεσίες.

Όσον αφορά τις ευκαιρίες, στην ενίσχυση των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την ΕΕ, στην υιοθέτηση επιτυχημένων προγραμμάτων Πληροφορικής στην δημόσια διοίκηση τα οποία έχουν εφαρμοστεί σε άλλες χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στην απόκτηση μεγάλου ποσοστού των πολιτών με έξυπνες κινητές συσκευές και στην ενίσχυση ελληνικών νεοφυών εταιρειών για χρήση προηγμένης τεχνολογίας και του νέφους (software as a service — SaaS) έχουν προστεθεί μαζί με την προσβάσιμη ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η θέσπιση κανόνων που βοηθούν στην εφαρμογή εισροών και εκροών, η ορθή παροχή υπηρεσιών σε όλους, η ενίσχυση των σημείων φυσικής εξυπηρέτησης με ψηφιακό εξοπλισμό, η δημιουργία του Ενιαίου Ψηφιακού Χάρτη, η μείωση ή και απαλοιφή της γραφειοκρατίας.

Από τις απειλές που είχαν καταγράψει οι Σπινέλλης κ.ά. (2018) το νομικό πλαίσιο που βασίζεται στην γραφειοκρατία και στην έλλειψη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει σχεδόν πλήρως εξαλειφθεί. Επίσης λόγω κρατικής και ευρωπαϊκής ενίσχυσης για την δημιουργία καινοτόμων έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δεν υφίσταται πλέον σε μεγάλο βαθμό έλλειψη πόρων. Το θέμα αυτό αναφέρεται στην Βίβλο του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα όπου επισημαίνεται ότι η ψηφιακή διακυβέρνηση θα ενισχυθεί με κονδύλια από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Βέβαια τα προβλήματα επικοινωνίας των εργαζομένων μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, η έλλειψη συντονισμού και γνώσεων των τεχνολογικών εξοπλισμών εξακολουθούν να υπάρχουν και να δημιουργούν καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Επίσης εξακολουθεί να υπάρχει η έλλειψη υποδομών και συστημάτων που ενισχύουν την ασφάλεια και προστασία των προσωπικών στοιχείων, επίσης την η πλήρη εξυπηρέτηση χρηστών που δεν διαθέτουν ψηφιακές δεξιότητες λόγω έλλειψης εκμάθησης των πολιτών στην ψηφιακή τεχνολογία και απουσία δημοσίων υπηρεσιών σε απομακρυσμένες περιοχές της Ελλάδας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

6.1. Η επίδραση των ΤΠΕ στην καθημερινότητα των ανθρώπων

Τα τελευταία χρόνια η παγκόσμια κοινότητα ζει μία πρωτόγνωρη τεχνολογική επανάσταση. Η αλματώδη ανάπτυξη του διαδικτύου, και οι καινοτόμες εφαρμογές του Παγκόσμιου Ιστού, άλλαξαν δραστικά την καθημερινότητα όχι μόνο των λαών, καθώς η χρήση των ΤΠΕ μείωσε αποτελεσματικά τα εμπόδια, όπως ο χρόνος και η τοποθεσία (Alasonas et al., 2015). Η διακίνηση ιδεών, διαχείριση δεδομένων και εγγράφων άλλαξε, καθοδηγούμενη κυρίως από σύγχρονες νόρμες όπως η διαχείριση της πληροφορίας και της γνώσης, μετασχηματίζοντας τη λεγόμενη: «Κοινωνία της Πληροφορίας» (Verdegem & Verleye, 2009).

Πλέον στόχος των κυβερνήσεων του 21^{ου} αιώνα είναι να διαμορφώσουν μία «καλή διακυβέρνηση», που να εξυπηρετεί όλους τους πολίτες της με δημοκρατικές, διαφανείς διαδικασίες, χωρίς κοινωνικοοικονομικούς, πολιτισμικούς ή μορφωτικούς αποκλεισμούς. Βέβαια η εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης τροποποίησε τις σχέσεις πολιτών και δημόσιου τομέα και τον ρόλο των δημοσίων υπηρεσιών προς την κοινωνία, ωθώντας τις κυβερνήσεις να ψηφιοποιήσουν όλο και περισσότερα δεδομένα και υπηρεσίες και τους πολίτες να βελτιώσουν τις ήδη αποκτηθέντες ψηφιακές δεξιότητές των ή ένα δεν διαθέτουν να αποκτήσουν ψηφιακό προσανατολισμό που θα τους βοηθήσει στην καθημερινότητά τους (Manolitzas & Yannacopoulos, 2013).

6.2. Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών

Όπως υποστηρίζουν οι Manolitzas και Yannacopoulos (2013), καθώς περνά ο καιρός και η τεχνολογία εξελίσσεται, αφενός μεν εμφανίζονται νέες ευκαιρίες για ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, αφετέρου οι πολίτες απαιτούν περισσότερες και καλύτερες υπηρεσίες. Οι Awer et al. (2016) επισημαίνουν ότι αυτή η ζήτηση για βελτιωμένες υπηρεσίες, αναδεικνύουν το ζήτημα της ικανοποίησης των πολιτών το οποίο αποτελεί έναν από τους βασικούς παράγοντες ενδιαφέροντος για τους σύγχρονους οργανισμούς. Έτσι ένας συνεχώς αυξανόμενος αριθμός οργανισμών την ικανοποίηση των πελατών την θεωρεί ως δείκτη επιτυχίας και μελλοντικής

ανάπτυξης του οργανισμού, καθώς συνδέεται με ικανότητες όπως το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, το μερίδιο αγοράς και την οικονομική απόδοση (Drosos et al., 2015). Ωστόσο η ευχαρίστηση του κοινού των φορέων αποτελεί σημαντικό παράγοντα επιτυχίας και για τους δημόσιους οργανισμούς, γιατί η γνώση αυτή δημιουργεί κίνητρα για βελτίωση των αδυναμιών των και σημείο αναφοράς για την ενίσχυση του προσανατολισμού των πολιτών, οδηγώντας σε πολλαπλά θετικά αποτελέσματα. Αυτό το είχαν ήδη επισημάνει οι Reichheld και Sasser το 1990, καθώς αποτελέσματα έρευνάς τους έδειξαν ότι, τις τελευταίες δύο δεκαετίες, η υπερπληθώρα προσφορών προϊόντων και υπηρεσιών έχει αλλάξει τα δεδομένα της επιτυχίας μίας επιχείρησης ή οργανισμού, που πλέον καλείται να αντιμετωπίσει την ποιότητα έως ένα στρατηγικό, ανταγωνιστικό στοιχείο που θα την/τον βοηθήσει να επιβιώσει με επιτυχία σε ένα σκληρό, ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Οι Sureshchandar et al., το 2002, υποστηρίζουν ότι η ικανοποίηση του πελάτη μπορεί να περιγραφεί ως η αντίληψη που σχηματίζεται κατά την κατανάλωση ενός προϊόντος/υπηρεσίας. Την σημαντικότητα της ικανοποίησης πελατών σε έναν οργανισμό / επιχείρηση την είχαν ήδη αναλύσει οι Parasuraman et al. από το 1985, οι οποίοι ανέπτυξαν ένα μοντέλο για τους καθοριστικούς παράγοντες διαμόρφωσης της ποιότητας που πλέον πρέπει να χαρακτηρίζεται από αξιόπιστα, επικοινωνιακά πλεονεκτήματα που να χαρακτηρίζονται από την γνώση των επιθυμιών του καταναλωτή.

Αποτελέσματα ερευνών των Skordoulis και Pekka-Economou (2015) επιβεβαιώνουν τα αποτελέσματα των Reichheld και Sasser (1990) και επισημαίνουν ότι πλέον, ένας αυξανόμενος αριθμός οργανισμών τείνουν να ενσωματώνουν στα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματά των την ικανοποίηση των πελατών και θεωρούν τον δείκτη μέτρησης αυτής ως σημαντική προτεραιότητα του οργανισμού, γιατί μέσω αυτής γίνονται γνωστές οι ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών (Sharma & Rawani, 2010). Άλλωστε, όπως τονίζουν οι Sweis et al. (2013) οι πρακτικές Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας, που θεωρούνται από τους βασικότερους παράγοντες ενίσχυσης της επιτυχίας μίας επιχείρησης ή οργανισμού, θεωρούν την ικανοποίηση θεμέλιο λίθο της ανάπτυξης του οργανισμού.

6.3. Ο ρόλος της ευχαρίστησης των πολιτών για την πρόοδο της ψηφιακής διακυβέρνησης

Όπως επισημαίνουν οι Nasim et al. (2014) στόχος των κυβερνήσεων αποτελεί ο βαθμός ευχαρίστησης των δημοτών από τους φορείς. Η υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού κυβερνητικά δημιούργησε μία πολυπλοκότητα στην αξιολόγηση του κατά πόσο είναι ευχαριστημένοι είναι καθώς εξαρτάται από παράγοντες που είναι δύσκολο να ελεγχθούν.

Η πολυπλοκότητα της αξιολόγησης των συστημάτων και των εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προέρχεται κυρίως από:

- τα πολλαπλά ενδιαφερόμενα μέρη και τα σχετικά πολιτικά, κοινωνικά και οικονομικά συμφέροντα,
- τη συνδυασμένη κοινωνική και τεχνική φύση της αξιολόγησης και
- τη δυσκολία ποσοτικοποίησης των δυνατών σημείων και των αδυναμιών (Tsohou et al., 2012).

Τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επηρεάζουν πολλούς ενδιαφερόμενους φορείς, όπως ομάδες πολιτών, επιχειρήσεις και ενδιάμεσους φορείς, όπως δημόσιους υπαλλήλους, υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, επαγγελματίες λογιστές ή προγραμματιστές λογισμικού (Osman et al., 2014). Όμως, όπως υποστηρίζουν οι Wang και Liao (2008) διαφορετικοί ενδιαφερόμενοι μπορεί να έχουν διαφορετικές απόψεις, ως προς το τι αποτελεί όφελος για αυτούς, με αποτέλεσμα κάθε ενδιαφερόμενος να έχει διαφορετικά συμφέροντα.

Από τους ενδιαφερόμενους φορείς, οι πολίτες είναι οι πρωταρχικοί φορείς των κυβερνητικών δραστηριοτήτων. Συνεπώς, η ικανοποίησή τους παίζει κρίσιμο ρόλο στην επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Osman et al., 2014). Οι Welch et al. (2009), θεωρούν την ευχαρίστηση από τις ηλεκτρονικές παροχές οδηγεί στην αντιμετώπιση των κυβερνητικών διαδικασιών και υπηρεσιών με εμπιστοσύνη. οι Rahim και Alharbi (2014), υποστηρίζουν την ύπαρξη δυνατής σχέσης επιτυχίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της εμπιστοσύνης των πολιτών σε αυτή. Οι Al Athmay et al. (2016) επεκτείνουν αυτές τις απόψεις υποστηρίζοντας ότι η χρήση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών εξαρτάται από το μέγεθος εμπιστοσύνης που νιώθουν οι πολίτες προς τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την εμπιστοσύνη προς την κυβέρνηση και επηρεάζει τη βιωσιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτό έχει μεγάλη σημασία, γιατί στις περισσότερες περιπτώσεις, τόσο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όσο και οι on-line υπηρεσίες συνυπάρχουν σε μια χρονική περίοδο.

6.4.Κριτήρια – εργαλεία μέτρησης καταγραφής ευχαρίστησης δημοτών από της παρεχόμενες διαδικασίες

Οι Manolitzas και Yannacopoulos (2013) υποστηρίζουν ότι όταν οι πολιτικές των κυβερνήσεων έχουν στόχο οι πολίτες τους να χρησιμοποιούν τις διαδικτυακές και όχι τις εκτός σύνδεσης υπηρεσίες, οφείλουν να αναζητήσουν τρόπους παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που να τους ικανοποιούν. Ως εκ τούτου, μια πρωταρχική πρόκληση είναι ο εντοπισμός βασικών παραγόντων που καθορίζουν την ικανοποίηση των πολιτών, γιατί αυτή συντελεί στην επιτυχία των υπηρεσιών.

Αποτελέσματα έρευνας με βάση την ανασκόπηση σχετικών μελετών των Manolitzas και Yannacopoulos (2013) έδειξαν ότι, δείκτες ευχαρίστησης πολιτών από τις δημόσιες διαδικασίες αποτελούν :

- Η ποικιλία και ενοποίηση υπηρεσιών.
- Το περιεχόμενο ιστοτόπου.
- Η Πλοήγηση στον ιστοτόπου.
- Παρουσίαση, χρηστικότητα, τεχνικές προδιαγραφές, ασφάλεια, εξοικονόμηση κόστους και χρόνου.
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσανατολισμένες στον πολίτη.
- Διαδικαστική διευκόλυνση, διείσδυση στους χρήστες, παρεχόμενες υπηρεσίες.

Όμως, οι Wirtz και Kurtz (2016) επισημαίνουν ότι, εκτός από τη βελτίωση των διαστάσεων ικανοποίησης, πρέπει να αναπτυχθούν νέες και καινοτόμες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες των πολιτών. Οι Skordoulis, Alasonas και Pekka – Economidou (2017) επεκτείνουν την άποψη των Wirtz και Kurtz (2016) υποστηρίζουν ότι η ενσωμάτωση ισχυρών λειτουργιών αναζήτησης και η πλήρης διαδικτυακή διαθεσιμότητα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν ζητήματα ζωτικής σημασίας, καθώς επηρεάζουν θετικά την αντιμετώπιση των πολιτών προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Η ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΩΣ ΣΥΣΤΑΤΙΚΟ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

7.1.Ορισμός της εμπιστοσύνης

Όπως αναφέρουν οι McKnight, Choudhury και Kasmar (2002) η έννοια της εμπιστοσύνης εμφανίστηκε τις τελευταίες δεκαετίες παράλληλα με την ανάπτυξη της ανθρώπινης και κοινωνικής αλληλεπίδρασης. Η εμπιστοσύνη θεωρείται σημαντικό μέρος μιας σχέσης, επειδή δείχνει πώς οι άνθρωποι αλληλεπιδρούν και οικοδομούν σχέσεις. Αναφέρεται σε μια προθυμία ενός ατόμου να εξαρτάται από έναν άγνωστο διαχειριστή, όπου όμως να μην υπάρχουν «αξιόπιστες, ουσιαστικές πληροφορίες ή συναισθηματικοί δεσμοί» για τον διαχειριστή. Οι Mayer et al. (1995:712) περιγράφουν την έννοια της εμπιστοσύνης ως μία σχέση δύο μερών όπου το ένα μέρος καθιστά τον εαυτό του ευάλωτο στις απόψεις και ενέργειες του άλλου μέρους, προσδοκώντας παράλληλα ότι θα προβεί σε μία συγκεκριμένη ενέργεια η οποία θα είναι σημαντική για αυτόν ανεξάρτητα από τις δυνατότητές του.

Ωστόσο, πολλοί ερευνητές δυσκολεύονται να ορίσουν αυτή την έννοια λόγω της πολυδιάστατης φύσης της εμπιστοσύνης. Για παράδειγμα, ο McAlister (1995:25) ανέφερε: *«αν και η σημασία της εμπιστοσύνης έχει αναγνωριστεί, το θέμα του πώς αναπτύσσεται και λειτουργεί έχει λάβει λίγη συστηματική θεωρητική προσοχή»*. Αργότερα, το 1999, αποτελέσματα έρευνας του Karvonen (1999) έδειξαν επίσης ότι η έλλειψη προσεκτικής ανάλυσης της έννοιας της εμπιστοσύνης σε κοινωνιολογικούς, φιλοσοφικούς και τεχνικούς παράγοντες είναι μια από τις θεμελιώδεις αιτίες της συγκεχυμένης εικόνας της εμπιστοσύνης. Αργότερα, το 2009 ο Colesca επεσήμανε ότι, ενώ αρκετοί ερευνητές έχουν μελετήσει αυτή την έννοια βάσει διαφορετικών τομέων, όπως η ψυχολογία, η κοινωνιολογία, η οικονομία, η επιστήμη των υπολογιστών, η οργανωτική επιστήμη, ο επιχειρησιακός κλάδος και το μάρκετινγκ, κάθε κλάδος επικεντρώνεται σε διαφορετικές πτυχές εμπιστοσύνης που προκαλούν πολυπλοκότητα στον ορισμό της εμπιστοσύνης.

- **Ψυχολογική προσέγγιση:** Οι Rousseau et al. (1998) αναφέρουν ότι σύμφωνα με την ψυχολογία, εμπιστοσύνη είναι η ψυχολογική κατάσταση του ατόμου κατά την οποία ο εμπιστευόμενος κινδυνεύει να εκτεθεί στον διαχειριστή με βάση τις θετικές προσδοκίες και την πρόθεση του διαχειριστή. Με αυτή την άποψη συμφώνησαν οι Alzahrani, Karagouli και Weerakkody (2017) ότι, η εμπιστοσύνη βασίζεται στον αντιληπτό έλεγχο του ατόμου στο περιβάλλον του και αναφέρουν ότι η εμπιστοσύνη έχει τρεις πτυχές: γνωστική, συναισθηματική και συμπεριφοριστική. Γνωστική εμπιστοσύνη είναι όταν ο εμπιστευόμενος λαμβάνει μια

συνεκτική απόφαση να εμπιστευτεί τον διαχειριστή. Συναισθηματική είναι όταν η εμπιστοσύνη χτίζεται στον διαχειριστή με συναισθηματικό τρόπο και συμπεριφοριστική όταν η εμπιστοσύνη χτίζεται με βάση τη δέσμευση.

- **Κοινωνιολογική προσέγγιση** Σύμφωνα με τους κοινωνιολόγους, η εμπιστοσύνη είναι μία καθοριστική ιδιότητα που δέχεται επιρροές από το πολιτιστικό, κοινωνικό, φυλετικό και θρησκευτικό επίπεδο του ατόμου, που θεωρούνται σημαντικοί παράγοντες που συντελούν στην δημιουργία αισθήματος εμπιστοσύνης. Οι Sherchan et al. (2013), αναφέρουν ότι η εμπιστοσύνη στην κοινωνιολογία βασίζεται σε δύο απόψεις: στην ατομική και στην κοινωνική. Η ατομική άποψη έχει ήδη αναλυθεί από την ψυχολογία, ενώ το κοινωνικό επίπεδο επικεντρώνεται σε μια συλλογική ψυχολογική κατάσταση της ομάδας (Lewis & Weigert, 1985).

- **Οικονομική προσέγγιση:** Σ' αυτή την προσέγγιση, η εμπιστοσύνη εστιάζεται στη φήμη του διαχειριστή και στα πλεονεκτήματα ή μειονεκτήματα που θα προκύψουν από τη σχέση εμπιστοσύνης. Όμως προκειμένου μία εταιρεία να αποκτήσει ένα καλό κέρδος και να χτίσει φήμη, είναι σημαντικό όλοι οι εμπλεκόμενοι να εμπιστεύονται ο ένας τον άλλον (Dyer, 1997).

- **Εμπιστοσύνη στην Επιστήμη Υπολογιστών:** Υπάρχουν δύο στοιχεία εμπιστοσύνης στην επιστήμη των υπολογιστών: η εμπιστοσύνη των χρηστών και η εμπιστοσύνη του συστήματος. Συγκεκριμένα η έννοια της εμπιστοσύνης των χρηστών είναι μια υποκειμενική προσδοκία, που ως οντότητα αναμένεται να έχει θετικά αποτελέσματα από την μελλοντική συμπεριφορά ενός άλλου. Ωστόσο, σε επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου, όπως είναι γνωστό το Amazon και το eBay ή στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, η εμπιστοσύνη βασίζεται στα σχόλια των χρηστών και στις προηγούμενες αλληλεπιδράσεις μεταξύ των πελατών. Αυτό δείχνει ότι η εμπιστοσύνη βασίζεται στον ορθολογισμό. Επιπλέον, σε τέτοιες περιπτώσεις, η εμπιστοσύνη στα σχόλια των χρηστών αυξάνεται ως απόκριση στη θετική εμπειρία. Οι αντιλήψεις αυτές είχαν ως αποτέλεσμα η εμπιστοσύνη στα διαδικτυακά συστήματα να ταξινομηθεί σε δύο τύπους: άμεση και σύσταση. Η άμεση εμπιστοσύνη αναπτύσσεται από την προσωπική εμπειρία, ενώ η εμπιστοσύνη σύστασης αναπτύσσεται με βάση την εμπειρία κάποιου άλλου. (Sherchan et al., 2013).

Παράλληλα η έννοια της εμπιστοσύνης του συστήματος βασίζεται στην αξιοπιστία, την αποτελεσματικότητα και την ασφάλειά του, που αναμένεται να συμπεριλαμβάνει μία συσκευή ή ένα σύστημα, το οποίο πρέπει να λειτουργεί με έναν ορισμένο, αξιόπιστο τρόπο ώστε να εκπληρώνει τους στόχους κατασκευής ή δημιουργίας του (Yao et al., 2010). Για παράδειγμα, η αξιοπιστία μιας συσκευής υπολογιστή θα εξαρτηθεί από το πόσο αποτελεσματικό είναι το υλικό προς την εκτέλεση των αναμενόμενων λειτουργιών (Moreland et al., 2010). Πάνω σε αυτό το

θέμα οι Srivastava και Teo (2009) συμπληρώνουν ότι υπάρχουν δύο κίνδυνοι που συνδέονται με την εμπιστοσύνη στην τεχνολογία: κίνδυνοι ιδιωτικότητας και ασφάλειας.

- **Εμπιστοσύνη στην Οργανωσιακή Επιστήμη:** Η οργανωσιακή επιστήμη αποτελεί ένα πεδίο μελέτης που ασχολείται με τη λειτουργικότητα ενός οργανισμού. Σε μια προσέγγιση οργανωσιακής επιστήμης, η εμπιστοσύνη λειτουργεί σε πολλαπλά επίπεδα. Αποτελέσματα έρευνας των Rousseau et al. (1998), έδειξαν ότι η εμπιστοσύνη σε ένα οργανωτικό πλαίσιο βασίζεται σε έναν συνδυασμό θεσμικών δομών, δυναμικής ομάδας και ατομικών ψυχολογικών διαδικασιών. Παράλληλα οι ερευνητές υποστηρίζουν ότι στους οργανισμούς, η εμπιστοσύνη υπάρχει σε δύο επίπεδα: εμπιστοσύνη μεταξύ δύο διαφορετικών οργανισμών και η διαπροσωπική εμπιστοσύνη που υπάρχει μεταξύ δύο υπαλλήλων δύο διαφορετικών οργανισμών. Η εμπιστοσύνη μεταξύ των οργανισμών βρέθηκε να είναι διαφορετική από αυτή της διαπροσωπικής εμπιστοσύνης μεταξύ των εργαζομένων. Ωστόσο, διαπιστώθηκε ότι και οι δύο έπαιξαν σημαντικό ρόλο στις διαπραγματεύσεις μεταξύ των οργανισμών.

- **Εμπιστοσύνη στις Επιχειρήσεις και στο Μάρκετινγκ:** Σε αυτόν τον τομέα η εμπιστοσύνη εστιάζεται στη σχέση μεταξύ χρηστών και παρόχων υπηρεσιών. Έτσι, η εμπιστοσύνη αναλύεται σε σχέση με τους παράγοντες που ενυπάρχουν στην διαχείριση των υπηρεσιών, όπως καθορίζεται από το πλαίσιο της ψηφιακής διακυβέρνησης, τον παράγοντα της ευκολίας χρήσης, το σχεδιασμό της διεπαφής και η αντιληπτή χρησιμότητα που αυξάνουν την εμπιστοσύνη μεταξύ εμπιστευόμενου και διαχειριστή (Lee & Rao, 2009).

7.2.Εμπιστοσύνη πολιτών και ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Οι Rose et al. (2015) αναφέρουν ότι η εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης βασίζεται στην χρήση των (ΤΠΕ) και με την παράλληλη υποδομή και οικονομική ενίσχυση από τις κυβερνήσεις γίνεται αρωγός στην αποτελεσματική παροχή δημοσίων υπηρεσιών και καινοτόμων ψηφιακών πληροφοριών σε πολίτες, επιχειρήσεις, οργανισμούς, στην δημόσια διοίκηση και άλλους κρατικούς φορείς (Rose et al.,2015). Έτσι, όπως υποστηρίζουν οι Bannister και Connolly (2011) όταν η ψηφιακή διακυβέρνηση υλοποιείται με σωστές βάσεις είναι προτερήμα για το σύνολο της χώρας αλλά και στις ίδιες τις κυβερνήσεις.

Ωστόσο, παρόλη την αποδοχή της ψηφιακής διακυβέρνησης από τους περισσότερους πολίτες και επιχειρήσεις, υπάρχει μία μερίδα πολιτών που είτε από άγνοια, είτε από φόβο εξακολουθούν να μην εμπιστεύονται τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών και εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, γεγονός που συντελεί αρνητικά στην αποτελεσματικότητα της ψηφιακής διακυβέρνησης. Έτσι, οι Al-Hujran et al (2015) τονίζουν ότι παρά τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, υπάρχει κάποιου είδους απόρριψη των εφαρμογών της από το κοινό. Ως εκ τούτου, η εμπιστοσύνη αποτελεί μια από τις πιο σημαντικές πτυχές στην

εφαρμογή των στρατηγικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και όπως ήδη είχαν αναφέρει οι Carter και Bélanger (2005), οι κυβερνήσεις οφείλουν να σεβαστούν και να μελετήσουν τα αίτια που επηρεάζουν αρνητικά την εμπιστοσύνη των πολιτών στην ψηφιακή διακυβέρνηση, προκειμένου να καταστήσουν αυτήν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των δημοσίων υπηρεσιών ενός κράτους.

Οι Carter και Weerakkody (2008) γενικεύουν την σημαντικότητα της εμπιστοσύνης των χρηστών και αναφέρουν ότι άσχετα με τις κοινωνικοοικονομικές και πολιτισμικές διαφορές του πληθυσμού των αναπτυσσόμενων ή μη κρατών, αυτή αποτελεί τον σημαντικότερο παράγοντα που επηρεάζει την επιτυχή αποτελεσματικότητα αυτής. Βέβαια η εμπιστοσύνη των πολιτών παράλληλα πρέπει να βασίζεται και στην εμπιστοσύνη των πολιτών προς την κυβέρνησή τους, ότι αυτή διαθέτει τους οικονομικούς, διαχειριστικούς και τεχνικούς πόρους που είναι απαραίτητοι για φιλικά προς την χρήση και «εχέμυθα» καινοτόμα λογισμικά προγραμμάτων.

Το 2009, οι Schaurp et al. υποστήριξαν ότι, παρόλο που η εμπιστοσύνη στο πλαίσιο των διαδικτυακών συναλλαγών έχει συζητηθεί, στο ηλεκτρονικό εμπόριο, λίγες μελέτες έχουν αναλύσει το ρόλο που παίζει η εμπιστοσύνη στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όμως τον ίδιο χρόνο (2009), ο Collesca δημοσίευσε ότι, παράλληλα με την εμπιστοσύνη στην αποδοτικότητα της ψηφιακής διακυβέρνησης, οι πολίτες πρέπει να γνωρίζουν και να έχουν την πρόθεση να συμμετάσχουν στην εξυπηρέτησή των, καθώς έχουν την δυνατότητα να έχουν πρόσβαση σε ιστότοπους του δημοσίου τομέα.

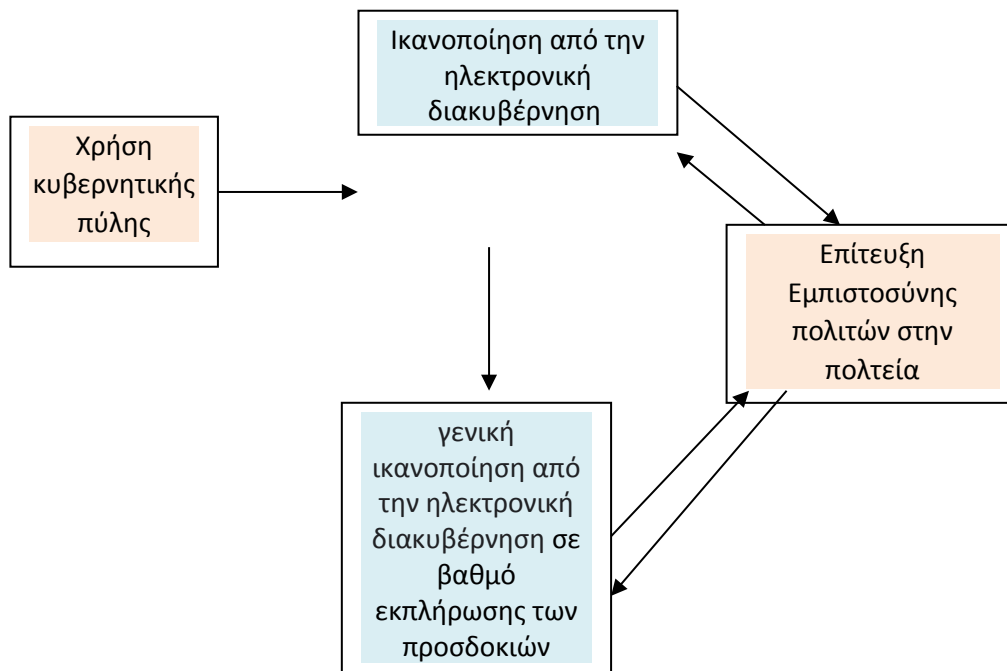
Οι Mahmood et al. (2014) αναφέρουν ότι η εμπιστοσύνη στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι μια σύνθετη σχέση, επειδή περιλαμβάνει πολλά περίπλοκα ζητήματα, που καθορίζουν, επεμβαίνουν και διαμορφώνουν το μέγεθος της εμπιστοσύνης των πολιτών στις κρατικές υπηρεσίες. Οι Al-Hujran et al. (2015) υποστηρίζουν έναν άλλο προσδιορισμό για την εμπιστοσύνη και επισημαίνουν ότι η υπάρχουσα βιβλιογραφία εστιάζει μόνο στο πώς οι τεχνικές πτυχές της τεχνολογίας και η φήμη της κυβέρνησης επηρεάζουν την εμπιστοσύνη των πολιτών στο στάδιο κατά το οποίο υιοθετεί την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επομένως, η μελέτη της έννοιας της εμπιστοσύνης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, από την οπτική γωνία των πολιτών, πρέπει να έχει μεγάλη σημασία, καθώς η υιοθέτηση αυτής από τους πολίτες είναι ο κύριος στόχος της κυβέρνησης (Khasawneh et al., 2013).

7.3.Σχέση εμπιστοσύνης και ικανοποίησης πολιτών με τη χρήση κυβερνητικών ιστοσελίδων

Όπως επισημαίνουν οι Welch, Hinnant και Moon (2005) η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί πλέον μια σημαντικά εξέχουσα πτυχή της διακυβέρνησης, από την οποία εξαρτάται η έκταση των προσδοκιών όλων των συναλλασσόμενων με τον δημόσιο τομέα, την παροχή

πληροφοριών, την αλληλεπίδραση με κυβερνητικούς αξιωματούχους και την πρόσβαση και αναμένεται να δημιουργήσει αισθήματα εμπιστοσύνης των πολιτών προς την κυβέρνηση. Ως εκ τούτου, ενσωματώνει τόσο την αντιληπτή ικανοποίηση από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όσο και την αντιληπτή ικανοποίηση από την κυβέρνηση, γενικά ως παράγοντες που συμβάλλουν στην εμπιστοσύνη των πολιτών στην κυβέρνηση. Επιπλέον, προσδιορίζει τη χρήση του ιστοτόπου ως σημαντικό παράγοντα που καθορίζει τις αντιλήψεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τέλος, η αλληλεπίδραση μεταξύ εμπιστοσύνης και ικανοποίησης είναι αναδρομική, καθώς η εμπιστοσύνη οδηγεί στην ικανοποίηση και το αντίστροφο.

Σχ.7.1. Παράγοντες που συσχετίζονται με την συχνότητα με την οποία ένα άτομο επισκέπτεται κυβερνητικούς ιστότοπους (Πηγή: Welch, Hinnant, & Moon, 2005).



Ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο επισκέπτεται κυβερνητικούς ιστότοπους πιθανώς καθορίζεται από μια σειρά παραγόντων, όπως η γενική χρήση του Διαδικτύου, τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και οι ατομικές ανάγκες. Επιπλέον, η συνολική ικανοποίηση από την κυβέρνηση αποτελεί ένα πολυδιάστατο κατασκεύασμα που περιλαμβάνει διαφορετικές αξίες, όπως η αποτελεσματικότητα, η λογοδοσία και η ισότητα. Επομένως η χρήση ενός ιστοτόπου, η

ικανοποίηση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η εμπιστοσύνη των πολιτών στην κυβέρνηση αποτελούν αλληλένδετα στοιχεία (Welch, Hinnant, & Moon, 2005).

Επίσης, η γενική χρήση του Διαδικτύου παρέχει ένα συγκριτικό πλαίσιο για τους πολίτες να κρίνουν εάν οι κυβερνητικοί ιστότοποι χρησιμοποιούν ή όχι την τεχνολογία με τρόπους που εκπληρώνουν τις προσδοκίες τους για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την κυβέρνηση γενικότερα. Όμως, μπορεί να προκύψει δυσαρέσκεια των πολιτών όταν η κυβέρνηση επιτρέπει τη χρήση της τεχνολογίας με τρόπους που παρερμηνεύουν τα πολιτιστικά, πολιτικά ή κοινωνικά πρότυπα. Ως εκ τούτου, η χρήση κυβερνητικών ιστοτόπων αποτελεί έναν σημαντικό δείκτη, του κατά πόσον η κυβέρνηση ικανοποιεί γενικά τις προσδοκίες των πολιτών ή όχι.

Παράλληλα, η χρήση κυβερνητικών ιστοσελίδων ενισχύεται από την ευκολία και αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας, την ποιότητα και την ποσότητα των πληροφοριών, την ευκολία πρόσβασης και την διαδραστική επικοινωνία, καθώς και οι τρεις κύριες κατηγορίες: συναλλαγές, διαφάνεια και διαδραστικότητα.

Συναλλαγές: Περιλαμβάνουν την αντιληπτή ευκολία, ποιότητα, απόρρητο, αποτελεσματικότητα και ασφάλεια που περικλείουν και προστατεύουν τις διαδικτυακές κυβερνητικές συναλλαγές. Αυτές μπορεί να συμβάλλουν στην εμπιστοσύνη των διαδικασιών, μόνο όταν λαμβάνει χώρα επαναλαμβανόμενη ανταλλαγή, που δεν αντίκειται στις προσδοκίες ευκολίας, ποιότητας, απορρήτου, αποτελεσματικότητας και ασφάλειας. Επιπλέον, οι αντιλήψεις ότι τα πρωτόκολλα συναλλαγών συμμορφώνονται με τους γενικούς επιχειρηματικούς κανόνες, στο Διαδίκτυο μπορούν να συμβάλουν στην εμπιστοσύνη που βασίζεται σε οργανισμούς - επιχειρήσεις, ενώ η εμπιστοσύνη στους θεσμούς μπορεί να αποκτηθεί όταν οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν πρότυπα τρίτων, όπως τα προγράμματα απορρήτου του TRUSTe και του Better Business Bureau.

Διαφάνεια: Η διαφάνεια αποτελεί «τον βασικό χάρτη» ενός οργανισμού για τους πολίτες και αποκαλύπτει: το βάθος πρόσβασης που επιτρέπεται, το βάθος γνώσης σχετικά με τις διαδικασίες που είναι πρόθυμοι να αποκαλύψουν και το επίπεδο προσοχής στην ανταπόκριση των πολιτών που περιέχουν (LaPorte, Demchak, & de Jong 2002: 415). Η διαφάνεια που παρουσιάζει ο ιστότοπος ενός οργανισμού δείχνει την προθυμία του οργανισμού να επιτρέψει στους πολίτες να παρακολουθούν την απόδοσή του (Reichard, 1998), γιατί παρακολουθώντας τις δραστηριότητες και τις αποφάσεις των φορέων δημιουργείται μεγαλύτερη εμπιστοσύνη. Φυσικά, η εκτεθειμένη συμπεριφορά, οι διαδικασίες και τα αποτελέσματα οφείλουν να συμμορφώνονται με τους αναμενόμενους κανόνες δημοκρατικής διακυβέρνησης.

Διαδραστικότητα: Η διαδραστικότητα «είναι ένα μέτρο που δείχνει το επίπεδο ευκολίας ή τον βαθμό άμεσης ανατροφοδότησης». Επίσης αποτελεί ένα μέσο για την περιγραφή της προθυμίας ή της ικανότητας μιας υπηρεσίας να ανταποκρίνεται στους πολίτες

(Demchak, Friis & LaPorte, 2000). Οι Fulla και Welch (2002) επισημαίνουν ότι η Διαδραστικότητα περιλαμβάνει μια αμφίδρομη αλληλεπίδραση, που περιλαμβάνει την επικοινωνία ιδεών ή πληροφοριών μεταξύ πολιτών και γραφειοκρατών που συμβάλλουν στη συζήτηση και στο διάλογο σχετικά με θέματα που σχετίζονται με το κοινό.

Ο Roberts (2002) αναλύοντας περαιτέρω την αμφίδρομη αλληλεπίδραση επισημαίνει ότι, ο διάλογος έχει θεωρηθεί ότι είναι σημαντικός για μία υπεύθυνη κυβέρνηση, ενώ οι φορείς που περιλαμβάνουν πολίτες σε συζητήσεις και διαδικασίες λήψης αποφάσεων σχετικά με θέματα που σχετίζονται με την πολιτική, ανεξάρτητα από το αν οι πολίτες εκμεταλλεύονται τις ευκαιρίες ή όχι, επικαλούνται κανόνες δημοκρατικής δέσμευσης, καθιερώνουν επικοινωνιακή ανταλλαγή που οικοδομεί εμπιστοσύνη και ενθαρρύνουν τη διαπροσωπική αλληλεπίδραση που υποστηρίζει την αμοιβαία εμπιστοσύνη.

Όμως οι Bovens και Zouridis (2002) τονίζουν ότι, οι περισσότερες κυβερνήσεις επιτυγχάνουν στην παροχή πληροφοριών (διαφάνεια) και στη δημιουργία αποτελεσματικών υπηρεσιών, χωρίς όμως να αναπτύσσουν μηχανισμούς αμφίδρομης αλληλεπίδρασης (διαδραστικότητα).

8.1. Αιτίες δημιουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πελατών στην Ελληνική επικράτεια

Ός μια από τις φτωχότερες χώρες κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ελλάδα όπου οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις συνήθως αποτυγχάνουν γιατί έχουν να αντιμετωπίσουν ισχυρά εμπόδια, όπως η έλλειψη οικονομικών πόρων. Η δημιουργία των ΚΕΠ αποτελεί μία εξαίρεση, καθώς αποτελούν μία από τις σημαντικότερες διοικητικές μεταρρυθμίσεις της Μεταπολίτευσης που όχι μόνο δεν «έσβησε» αλλά εδραιώθηκε στην ελληνική κοινωνία, ενώ παράλληλα ενισχύθηκε με τον ψηφιακό μετασχηματισμό που συνετελέσθη τα τελευταία χρόνια.

Στόχος των ΚΕΠ δεν είναι μόνο η προσφορά διοικητικών προϊόντων φορέων του τοπικού και του ευρύτερου κρατικού φορέα, αλλά επιπλέον αποτελούν δυναμικό μοχλό αλλαγής του κράτους «από έξω προς τα μέσα» και παρέχουν πολιτοκεντρικό προσανατολισμό (Μαϊστρος κ.α.,2022:114-116).

Η Μόσχου (2022) τα περιγράφει ως ένα προηγμένο πολυκαναλικό σύστημα, που ανήκει στους Δήμους και προσφέρει διαδικτυακές ή με φυσική παρουσία υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα, ανεξάρτητα από τις ψηφιακές τους δυνατότητες, τον κοινωνικό προσανατολισμό ή τον χώρο διαμονής τους. Είναι μία υψηλού προφίλ υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με αξιοσημείωτο αντίκτυπο τόσο στους πολίτες, όσο και στην κρατική διοίκηση, ωφελώντας ιδιαίτερα τους πολίτες που ζουν σε αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές.

Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα, εδώ και δεκαετίες ταλανίζονται από την γραφειοκρατία την οποία κανένα κυβερνητικό σχήμα δεν κατάφερε να εξαλείψει και οδήγησε σε ένα μεγάλο χάσμα τις δημόσιες υπηρεσίες με τις αντίστοιχες της Δυτικής Ευρώπης. Αποτελέσματα έρευνας της ΚΑΡΑ Research έδειξαν ότι το 58% των ερωτώμενων πολιτών με θέμα: Η λειτουργία των ΚΕΠ εδώ και είκοσι χρόνια και η ρόλος τους στην δημόσια διοίκηση, έδειξαν ότι οι πολίτες πιστεύουν ότι: «όταν πρέπει να απευθυνθούν στις δημόσιες υπηρεσίες, θα κάνουν μεν την δουλειά τους, αφού πρώτα θα ταλαιπωρηθούν λόγω της γραφειοκρατίας» (<https://www.ot.gr>)

Η σημαντικότητα των ΚΕΠ φαίνεται από το γεγονός ότι από το 2003, έχουν ανοίξει περισσότερα από 1.000 κέντρα σε όλη στην κεντρική χώρα, καθώς και σε παραμεθόριες περιοχές και νησιά, λειτουργώντας ως ενιαία καταστήματα, όπου οι πολίτες μπορούν να λαμβάνουν μια σειρά από κρατικές υπηρεσίες. Τα κέντρα αυτά παρέχουν τρία κανάλια πρόσβασης: φυσική επαφή (πρόσωπο με πρόσωπο), τηλεφωνική γραμμή και διαδικτυακή πρόσβαση (<https://joinup.ec.europa.eu>).

8.2. Η ίδρυση και πορεία των ΚΕΠ στην Ελλάδα

Ο εκσυγχρονισμός του κράτους αποτελεί ένα κοινό πρόβλημα σε πολλές ανεπτυγμένες χώρες της Ευρώπης. Όμως οι χώρες αυτές, διαπιστώνοντας την αδυναμία της αυτό-μεταρρύθμισης,

υιοθέτησαν τα πρότυπα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας τα οποία αποτελούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε πολλές επιχειρήσεις / οργανισμούς και αφού τα προσάρμοσαν στα χαρακτηριστικά και στόχους του δικού τους δημόσιου τομέα δημιούργησαν ένα Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης, το οποίο αναγνωρίζει τα δικαιώματα που έχει ο κάθε πολίτης από τον κρατικό φορέα παροχής υπηρεσιών (Σπανού, 2011). Έτσι όπως υποστηρίζουν οι Μαϊστρος κ.ά (2022) τα πρότυπα που περιλαμβάνει το Πλαίσιο Αξιολόγησης, αναγνωρίζουν ότι οι πολίτες των κρατών πρέπει να απολαμβάνουν τα ίδια δικαιώματα που έχει κάθε πελάτης ενός οργανισμού, μόνο που αυτός θα αποτελεί πελάτη του φορέα παροχής υπηρεσιών.

Στην Ελλάδα, η επιτακτική ανάγκη βελτίωσης της επικοινωνίας κράτους – πολίτη φάνηκε κυρίως στην κατάσταση που δημιουργήθηκε μετά τον σεισμό του 1999 στην Αθήνα.

Το τηλεφωνικό κέντρο 1464, όπου οι σεισμόπληκτοι έρχονταν σε επαφή με την δημόσια διοίκηση, αποτέλεσε την πρώτη επέκταση εξυπηρέτησης της δημόσιας διοίκησης και έγινε η αρχή για την δημιουργία 1002 ΚΕΠ σε όλη την ελληνική επικράτεια.

Αφορμή για την δημιουργία των ΚΕΠ αποτέλεσαν αποτελέσματα ερευνών της Κάπα Research, η οποία δραστηριοποιείται στις έρευνες στον χώρο της αγοράς και στις γραμμές εξυπηρέτησης πολιτών, για την δημιουργία Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών. Το πρώτο ΚΕΠ έγινε στην Πλατεία Συντάγματος, στις 2 Ιουλίου 2001, κατόπιν το «Δίκτυο Αθήνα», το οποίο αποτελούνται από 7 ΚΕΠ, ενώ ακολούθησε η δημιουργία ΚΕΠ στην Θεσσαλονίκη, στον Πειραιά και στο Περιστερί.

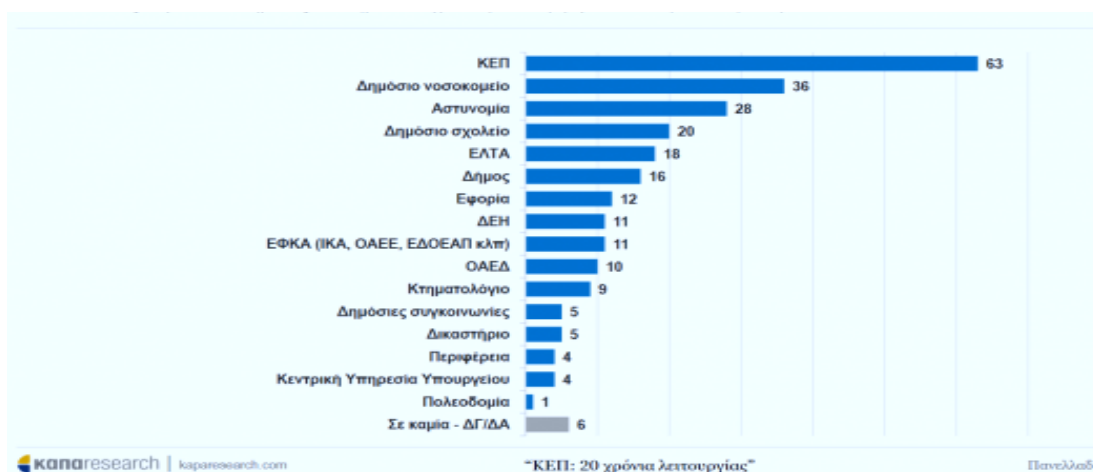
Οι πολίτες δέχτηκαν με ανακούφιση τον θεσμό των ΚΕΠ, καθώς τα προηγούμενα χρόνια 1 εκ. υπάλληλοι δεν κατάφεραν να προσφέρουν αξιοπρεπή και πολιτισμένη εξυπηρέτηση σε αυτούς. Το αξιοθαύμαστο της υλοποίησης των ΚΕΠ είναι ότι αποτέλεσε εγχείρημα των ελληνικών κυβερνήσεων για το οποίο έδειξαν ενδιαφέρον και άλλες χώρες.

Εξ αρχής ο στόχος δημιουργίας των ΚΕΠ έγκειται στην αρχή ότι έπρεπε να διακινούνται τα έγγραφα μέσω της διαλειτουργικότητας των δημοσίων υπηρεσιών και όχι οι πολίτες.

Παράλληλα ο ανθρωποκεντρικός χαρακτήρας των ΚΕΠ ενισχύθηκε πληροφοριακά συστήματα, το διαδίκτυο, ενώ παράλληλα δημιουργήθηκαν οι προϋποθέσεις για να λάβει το προσωπικό ειδική εκπαίδευση και επαγγελματική κατάρτιση. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα κατά την διάρκεια 2001-2002, στο πρώτο ΚΕΠ να εξυπηρετηθούν 1 εκ. πολίτες.

Αποτελέσματα έρευνας της KAPA Research, που διεξήχθη το 2021 έδειξαν ότι τα ΚΕΠ έδωσαν ποιοτικότερα διοικητικά προϊόντα και περιόρισαν την γραφειοκρατία που τους ταλαιπωρούσε χρόνια (σχεδ. 4.1.) (<https://www.ot.gr>).

Σχ. 8.1. Αποτελέσματα έρευνας της KAPA Research για το ποια υπηρεσία θεωρούν οι πολίτες καταλληλότερη για να «γίνει η δουλειά του» (Πηγή: <https://www.ot.gr>)



Έτσι, τα ΚΕΠ, με τον πελατοκεντρικό προσανατολισμό που έχουν, αφενός μεν προσφέρουν δημόσιες υπηρεσίες με αξιοκρατία στους πολίτες, αφετέρου αξιοποιούν τις απαιτήσεις αυτών, ωθώντας αλλαγές με δυναμική «από τα έξω προς τα μέσα» (Καρκατσούλης, 2004).

Τα ΚΕΠ κατά την διάρκεια των είκοσι χρόνων λειτουργίας των αντιμετώπισαν πολλές δυσκολίες, όπως:

- πρόσθετες υποχρεώσεις, χωρίς την κατάλληλη υποστήριξη,
- δεν δόθηκε έμφαση στην ανάπτυξη και ανανέωσή τους,
- υπερβολικός φόρτος εργασίας, χωρίς τις κατάλληλες τεχνολογικές υποδομές,
- κινδύνεψαν να αλλοιωθούν από κυβερνητικές αλλαγές, χωρίς τον κατάλληλο σχεδιασμό.

Ο θετικός παράγοντας που προστάτεψε την προσφορά των ΚΕΠ στην εξυπηρέτηση των πολιτών είναι η κοινωνική αναγνώριση του από την ελληνική κοινωνία, η οποία θεωρεί τα ΚΕΠ ως το κοντινότερο και αποτελεσματικότερο σημείο εξυπηρέτησής των για την παροχή δημόσιων εγγράφων. Έτσι οι πολίτες θεωρούν ότι τα ΚΕΠ αποτελούν έναν κρατικό μηχανισμό διαμεσολάβησης, μεταξύ του διοικητικού συστήματος με την κοινωνία. Γεγονός αποτελεί ότι τα ΚΕΠ χρησιμοποιώντας σε πιλοτικό στάδιο την ψηφιακή τεχνολογία και την ηλεκτρονική επικοινωνία με τις άλλες υπηρεσίες του δημοσίου θεωρούνται η αιτία της «Ψηφιακής Πολυεπίπεδης Διακυβέρνησης» στη ραχοκοκαλιά του δημοσίου. Μετά τη δημιουργική εισβολή των ΤΠΕ και της υλοποίησης του gov.gr πρόκληση αποτελεί για τα ΚΕΠ η ψηφιακή τους αναβάθμιση και ο κρίσιμος ρόλος τους για τον ψηφιακό εγγραμματισμό των πολιτών (Μαϊστρός κ.ά, 2022).

8.3.Πλαίσιο πολιτικής

Το πολιτικό πλαίσιο στο οποίο εντάσσονται τα ΚΕΠ είναι η ένταξή των, το 2001 στο Γ' ΚΠΣ ως πρόγραμμα ΑΡΙΑΔΝΗ. Την ένταξη αυτή την κατοχύρωσε το άρθ. 31 του Ν. 3013/2002(Α'102) το οποίο, παρόλες τις μεταγενέστερες διατάξεις, ισχύει μέχρι σήμερα. Ενώ διοικητικά τα ΚΕΠ υπάγονται στους Δήμους, είναι μονάδες του ψηφιακής διακυβέρνησης.

τα ΚΕΠ με την υιοθέτηση ψηφιακής διακυβέρνησης έφεραν μία μεταρρυθμιστική τεχνική στην εξυπηρέτηση των πολιτών, η οποία θεωρείται σπονδυλική στήλη της Ψηφιακής Πολυεπίπεδης Διακυβέρνησης.

Η δημιουργία των ΚΕΠ ενισχύθηκε από μεγάλες μεταρρυθμίσεις όπως η δημιουργία της Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης «*myDimos.Live.gov.gr*» και της ΚΥΑ με αρ. 3130/31.01.2022 – Β'386/2022 που κατοχυρώνει την προσφορά διοικητικών υποθέσεων σε πολίτες από τους ΟΤΑ, είτε τηλεφωνικώς, είτε διαδικτυακά με τηλεδιάσκεψη, είτε με φυσική παρουσία (Μαΐστρος κ.ά, 2022).

8.4.Περιγραφή χρηστών και ομάδων-στόχων

Δυνητικοί χρήστες των ψηφιοποιημένων υπηρεσιών που προσφέρει ο δημόσιος τομέας είναι κάθε πολίτης που δύναται να αλληλεπιδράσει μέσω του δικτύου CSC (client side couching - δίκτυο Τεχνικών Πληροφορικής και Internet που παρέχει υπηρεσίες σε χαμηλές τιμές). Επομένως, ως ομάδα - στόχος θεωρείται όλα τα άτομα που κατοικούν στον ελλαδικό χώρο ή απόδημοι απαιτείται να λάβουν πιστοποιητικά από Ελληνικό κράτος (<https://joinup.ec.europa.eu>).

Όμως η επωφελής αλληλεπίδραση των ΚΕΠ με τους πολίτες πρέπει να βασίζεται σε αμοιβαία επικερδείς, μακροχρόνιες σχέσεις και με τεχνολογικά υποστηριζόμενα εργαλεία, που επικεντρώνονται γύρω από τα θέλω του πολίτη (πελάτη) (Σπινέλλης, 2018).

Βέβαια, όπως υποστηρίζουν οι Μαΐστρος κ.ά. (2022) οι πολίτες ενδιαφέρονται τα δικαιώματά τους να προστατεύονται χωρίς να δίνουν ιδιαίτερα σημασία εάν υπάρχει δίκαιος και ισότιμος καταμερισμός ευθυνών μεταξύ του Περιφερειάρχη και του Δημάρχου. Όμως οι προαναφερόμενοι φορείς έχουν καθήκον την διαφάνεια των δημόσιων λειτουργιών και συμβάλλουν στην εξωστρέφεια αυτών ώστε οι αλλαγές που θα επιφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση να μην επιδέχονται παρεμβάσεις και λάθη.

8.5.Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και το προβληματικό θεσμικό και νομικό πλαίσιο στην Ελλάδα

Οι Κοτσιλιέρης και Βουτυνιώτη (2022) τονίζουν ότι το μοντέλο της διακυβέρνησης στην Ελλάδα, εδώ και πολλά χρόνια, ήταν αυτό της γραφειοκρατίας, το οποίο απεδείχθη ότι είναι συγκεντρωτικό, άκαμπτο και μη αποδοτικό. Ήδη από το 1999 ο Μακρυδημήτρης, περιγράφοντας

την παθογένεια του δημόσιου τομέα, ανέφερε ότι πάσχει από την έλλειψη προσαρμοστικότητας στις σύγχρονες δομές και στις τεχνικές οργάνωσης, στην στελέχωση υπεράριθμων υπαλλήλων με αναξιόπιστες διαδικασίες αξιολόγησης, στην έλλειψη σχεδιασμού και προγραμματισμού, καθώς και στην πελατειακή γραφειοκρατία.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αντιμετωπίζει την υπάρχουσα κατάσταση με βλέμμα στραμμένο στον εκσυγχρονισμό της κρατικής αποτελεσματικότητας και της δημιουργίας ποιοτικών προϊόντων (Κοτσιλιέρης & Βουτυνιώτη, 2022).

Όμως η κακής ποιότητας νομοθέτηση και οι αντικρουόμενες θεσμικές ρυθμίσεις στο νομικό πλαίσιο στην Ελλάδα, δημιούργησαν μία προβληματική κατάσταση, την οποία πρέπει να αντιμετωπίσει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπως π.χ. το θέμα της ταυτοποίησης και εγκυρότητας των ηλεκτρονικών εγγράφων. Η παράλληλη ύπαρξη δύο διαδικασιών, δηλαδή η ηλεκτρονική και η έγγραφη αποτελεί ένα θέμα το οποίο πρέπει να λύσει η Δημόσια Διοίκηση.

Επίσης η Δημόσια Διοίκηση παρουσιάζει αδυναμίες στην διαχείριση των ΤΠΕ, καθώς και στις πολλαπλές εμπλεκόμενες υπηρεσίες, όπου λόγω των πολλών δικαιολογητικών που χρειάζονται για την διεκπεραίωση υποθέσεων δημιουργούνται υπηρεσιακές αγκυλώσεις, με αποτέλεσμα να συντηρείται η γραφειοκρατία. Έτσι πολύ συχνά υπάρχει ασάφεια μεταξύ των αρμοδίων φορέων με αποτέλεσμα οι χρήστες να λαμβάνουν αντικρουόμενες πληροφορίες. Παράλληλα υπάρχει ασάφεια των ορίων ευθύνης πολλών δημόσιων φορέων στην αρμοδιότητα ενός πληροφοριακού συστήματος (Σπινέλλης, 2018).

Σε μία διημερίδα που διεξήχθη στις 7.10.2020 το ΥΠΕΣ και το ΕΚΔΔΑ στήριξαν την ψηφιακή εξυπηρέτηση του πολίτη. Το Πρωτόκολλο Συνεργασίας το οποίο υπεγράφη μεταξύ του υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Προέδρου του ΕΚΔΔΑ, αναφέρει παράλληλα την επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων σε ψηφιακές δεξιότητες (<https://www.ekdd.gr>).

Συμπερασματικά, γίνεται κατανοητό, ότι όπως αναφέρουν οι Κοτσιλιέρης και Βουτυνιώτη (2022), καθώς οι πολίτες αποτελούν πολύτιμο κεφάλαιο στο σχεδιασμό και στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών, ο δημόσιος τομέας πρέπει να είναι προσβάσιμος και πολιτοκεντρικός, να δημιουργεί συνθήκες συμμετοχικότητας και να ενδυναμώνει το αίσθημα δημοκρατίας μεταξύ των πολιτών.

8.6. Ψηφιακή διακυβέρνηση στα ΚΕΠ μέσω του δικτύου CSC

Η ψηφιακή διακυβέρνηση στα ΚΕΠ τίθεται σε εφαρμογή μέσω του δικτύου CSC που είναι μια ειδικά κατασκευασμένη πλατφόρμα πληροφορικής που βασίζεται στο διαδίκτυο.

Το Υπουργείο Εσωτερικών εποπτεύει κεντρικά το δίκτυο CSC και καθορίζει όλα τα απαιτούμενα πρότυπα για την υλοποίηση:

- υψηλού επιπέδου εποπτεία,
- επιχειρησιακή και υλικοτεχνική υποστήριξη και

- στρατηγικό σχεδιασμό.

Στην Ελλάδα, υπάρχουν περίπου 1.000 δήμοι που είναι υπεύθυνοι για το μεγαλύτερο μέρος των ΚΕΠ και ανάλογα με τον πληθυσμό των δήμων, κάθε δήμος έχει τουλάχιστον ένα ΚΕΠ, ενώ οι μεγαλύτεροι έχουν δύο ή τρία. Για την υλοποίηση μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας, μέσω ενός CSC, ένας δήμος πρέπει να λάβει πιστοποίηση με υπουργική απόφαση, η οποία παρέχεται μόνο υπό την προϋπόθεση ότι θα υπάρχει εξορθολογισμός και ανασχεδιασμός. Μόλις εγκριθεί ένα CSC, η τοπική διοίκηση αναλαμβάνει την ευθύνη κατασκευής και λειτουργίας του. Όλα τα CSC είναι τυποποιημένα ως προς το ότι πρέπει όλα να παρέχουν τα ίδια χαρακτηριστικά, με περιορισμένο πεδίο "τοπικοποίησης" (<https://joinup.ec.europa.eu>).

Η λύση υλοποιείται με το Service Oriented Architecture (SOA), η οποία είναι μία εφαρμογή ελέγχου ταυτότητας, όπου οι χρήστες δύνανται να συνδέονται με πολλά συστήματα λογισμικού, δηλαδή με ένα σύνολο διαπιστευτηρίων που συνδέεται με πολλαπλά συστήματα (<https://www.liveagent.gr>), γεγονός που επιτρέπει μία ευέλικτη μελλοντική ανάπτυξη.

Τόσο οι πολίτες όσο και οι υπάλληλοι, αποκτούν πρόσβαση σε ορισμένα επίπεδα υπηρεσιών μέσω Single Sign On (SSO) που πιστοποιείται από ένα LDAP, δηλαδή ένα σύνολο πρωτοκόλλων που βοηθούν στην προσπέλαση ή/και αλλαγή πληροφοριών καταλόγου, όπου υπάρχουν πληροφορίες για οτιδήποτε πόρους (servers, εκτυπωτές κλπ.).

Η διασφάλιση των υπηρεσιών γίνεται υπογράφοντας με ηλεκτρονικό τρόπο, γιατί παράγεται με το ψηφιακό πιστοποιητικό και συνδέεται με το έγγραφο με τη χρήση δημόσιου κλειδιού (PKI). Το δημόσιο κλειδί αποτελείται από συστήματα και στοιχεία, τα οποία εξασφαλίζουν τις επικοινωνίες και τις συναλλαγές οι οποίες γίνονται μέσω διαδικτύου (<https://www.ssl.com>).

Έτσι, οι υπάλληλοι των ΚΕΠ, είναι εφοδιασμένοι με ψηφιακά πιστοποιητικά (PKI) έτσι οι πολίτες μπορούν να επιλέξουν να λαμβάνουν τα ζητούμενα έγγραφα ψηφιακά υπογεγραμμένα, σε ηλεκτρονική μορφή. Βέβαια, προκειμένου να διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα, το Υπουργείο Εσωτερικών απαιτεί την τήρηση του πρωτοκόλλου e-GIF (Government Interoperability Framework), το οποίο είναι ένα ή μία ομάδα εγγράφων που καθορίζει ένα σύνολο κοινών στοιχείων. Αυτά τα κοινά στοιχεία αφορούν έννοιες, συστάσεις, ή ενδιαφερόμενους φορείς για συνεργασία με τις δημόσιες υπηρεσίες (Lisboa & Soare, 2014).

Εκτός από την ενημερωτική χρήση της πλατφόρμας CSC, υπάρχει μια ισχυρή μηχανή ροής εργασιών που υποστηρίζει αιτήματα πολιτών. Αυτή η μηχανή ροής εργασιών αλληλεπιδρά με το εσωτερικό Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων (DSS), όπου μέσω μαθηματικών μοντέλων, γίνεται ανάλυση δεδομένων, τα οποία βγάζουν τα αποτελέσματα από διαφορετικές εναλλακτικές επιχειρηματικές δράσεις. Επίσης η μηχανή ροής αλληλεπιδρά και με άλλα συστήματα τρίτων:

α. μέσω συμβάντων push: Οι ειδοποιήσεις push εμφανίζονται σαν μηνύματα κειμένου SMS, τα οποία λαμβάνουν χρήστες που έχουν εγκαταστήσει την εφαρμογή, ενώ κάθε κινητή πλατφόρμα έχει ειδοποιήσεις push iOS και

β. μέσω υπηρεσιών web (Web Service Definition Language - WSDL), το οποίο είναι το βασικό στοιχείο που ενεργοποιεί τις υπηρεσίες web προς τον έξω κόσμο.

Στο τέλος, όταν ολοκληρωθεί η υπόθεσή των πολιτών, ένας διακομιστής SMS ενημερώνει τους πολίτες, μέσω ενός σύντομου γραπτού μηνύματος (<https://joinup.ec.europa.eu>).

Τα βασικά χαρακτηριστικά της ψηφιακής διακυβέρνησης πρέπει να είναι η ανοικτότητα (openness), η διαφάνεια (transparency), η Πολιτο-κεντρικότητα, η αποτελεσματικότητα (effectiveness) και η αποδοτικότητα (efficiency) (Κοτσιλιέρης & Βουτυνιώτη, 2022).

8.7. Μετατροπή των ΚΕΠ σε «one stop shop»

Ένας από τους σημαντικότερους στόχους που έχουν τεθεί είναι ο μετασχηματισμός αυτών σε υπηρεσίες μίας στάσης, κατά τις οποίες ο πολίτης θα έχει την δυνατότητα παραλαβής διοικητικών αγαθών αποκλειστικά από τα ΚΕΠ. Η διαδικασία αυτή ξεκίνησε το 2019, υπό την εποπτεία της Γ.Γ. Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων της Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων (Μόσχου, 2022).

8.8. Αρμοδιότητες των ΚΕΠ

Αρμοδιότητα τους είναι, η διαμεσολάβηση τους στις αιτήσεις του κοινού τους και η εξυπηρέτηση του με την ολοκλήρωση της διαδικασίας δημιουργίας του ζητούμενου εγγράφου που ενδιαφέρει τον πολίτη. Η διαδικασία εκτελείται ηλεκτρονικά ή μέσω του φυσικού φακέλου του πολίτη τον οποίο λαμβάνει από τις ανάλογες δημόσιες υπηρεσίες.

Ο Ν.3013/2002 (παρ. 8 άρθρο 31) θεσπίζει το πλαίσιο αρμοδιοτήτων τους, οι οποίες περιλαμβάνουν:

1. Ενημέρωση των πολιτών για την διαδικασία που απαιτείται για την διεκπεραίωση της υπόθεσής.
2. Παραλαβή, διεκπεραίωση των ζητούμενων εγγράφων.
3. Έλεγχος των αιτήσεων των πολιτών, δηλαδή εάν έχουν συμπληρωθεί και έχουν αναγραφεί και σταλεί ότι απαιτείται για την υπόθεσή τους. Εάν δεν υπάρχουν το ΚΕΠ έχει υποχρέωση να τα αναζητήσει από τις αρμόδιες υπηρεσίες, αφού λάβει την απαραίτητη εξουσιοδότηση από τους πολίτες/πελάτες.
4. Διαβίβαση των φακέλων που περιλαμβάνουν υποθέσεις πολιτών στις αρμόδιες υπηρεσίες, παραλαβή αυτών και είτε το αποστέλλουν στον πολίτη με συστημένη επιστολή, είτε το παραλαμβάνει αυτός από τα ΚΕΠ.
5. Αναγκαία επικύρωση των διοικητικών εγγράφων.

6. Διαδικασία βεβαίωσης ταυτοπροσωπίας παιδιών κάτω των δώδεκα ετών.

7. Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου.

8. Χορήγηση ΑΜΚΑ σε συγκεκριμένες κατηγορίες πολιτών. κ.α.

(<https://dimosnet.gr>).

Οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ καθορίζονται βάσει της Απόφασης «124499/16 – Άρθρο 6: Αρμοδιότητες Αυτοτελούς Τμήματος ΚΕΠ» (<http://www.nomoskorio.gr>).

Κάθε ΚΕΠ παρέχει διοικητικές πληροφορίες στους πολίτες και από την αρχή της αίτησής των μέχρι να λάβουν το τελικό διοικητικό προϊόν, διεκπεραιώνει τις υποθέσεις των πολιτών.

Συγκεκριμένα κάθε ΚΕΠ είναι αρμόδιο για τις εξής ενέργειες:

1. Σύμφωνα με τον γενικό σχεδιασμό οι υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΕΠ είναι:

α. αναγκαία επικύρωση εγγράφων των πολιτών,

β. διαδικασία θεώρησης γνησίου υπογραφής,

γ. εξυπηρέτηση πολιτών με την χορήγηση παραβόλων, κ.λ.π.

2. Παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες στους ενδιαφερόμενους πολίτες.

3. Ελέγχει, ως μεσάζοντας, αν οι αιτήσεις των πολιτών περιλαμβάνουν τα απαραίτητα δικαιολογητικά και μετά από σχετική εξουσιοδότηση αυτών τα βρίσκει από τις αρμόδιες υπηρεσίες.

4. Είναι υπεύθυνο για την έγκαιρη μεταβίβαση της υπόθεσης στην σωστή υπηρεσία.

5. Μετά την ολοκλήρωση των υποθέσεων από τις αρμόδιες υπηρεσίες, τα διοικητικά προϊόντα, είτε αποστέλλονται στους πολίτες, είτε οι πολίτες τους παραλαμβάνουν από τα ΚΕΠ εξ ιδίους.

6. Είναι υποχρεωμένο να τηρεί αρχεία της δράσης του και να επεξεργάζεται τα στατιστικά στοιχεία.

7. Να ελέγχει και να υποστηρίζει το πρόγραμμα e-ker ιδίως σε απομακρυσμένους οικισμούς των Δήμων.

8. Αποδοχή παραπόνων (www.nomoskorio.gr).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΤΑ ΚΕΠ ΣΤΗΝ ΕΠΟΧΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

9.1. Η ανάπτυξη παροχής ψηφιακών υπηρεσιών των ΚΕΠ μέσω του gov.gr – νέο back office

Η νέα Ψηφιακή Πύλη gov.gr, εξελίσσεται συνεχώς. Φιλοξενεί και παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες υπουργείων και διαφόρων οργανισμών απευθείας στους πολίτες, όπως: υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις, άυλη συνταγογράφηση κ.ά., τη δυνατότητα να λάβουν γνήσιο υπογραφής μέσω Διαδικτύου (τάμπλετ, κινητό, λαπτοπ, pc), τηλεφωνικής αίτησης, αλλά και ραντεβού ανά 15 λεπτά της ώρας. Το gov.gr επρόκειτο να λειτουργήσει τον Ιούνιο του 2020, αλλά λόγω Κορονοϊού, ξεκίνησαν τον Μάρτιο 2020 οι σχετικές διαδικασίες (<https://howto.gov.gr>).

Η χρήση της Πύλης από τα ΚΕΠ μετασχηματίζει τον ρόλο των ΚΕΠ, τα οποία καλούνται εκτός από την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών, να βοηθούν τα άτομα με ελλείψεις ψηφιακές γνώσεις, να δημιουργούν νέο back office, ενώ όταν εντάχθηκαν στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, με την αξιοποίηση των ΤΠΕ αποτέλεσαν τα front office αυτής (Μαϊστρος κ.ά, 2022).

Έτσι επιτεύχθηκε ο στόχος της δημιουργίας των ΚΕΠ που ήταν η αποκέντρωση της παροχής δημόσιων υπηρεσιών, η διασφάλιση της αποτελεσματικής και ταχείας εξυπηρέτησης του πληθυσμού και η μείωση της αλληλεπίδρασης μεταξύ πολιτών και διοίκησης. Υπό αυτή την έννοια, τα ΚΕΠ έχουν γίνει η ενιαία μπροστινή πύλη από την οποία οι πολίτες εισέρχονται στη σφαίρα της δημόσιας διοίκησης (Κοτσιλιέρης & Βουτυνιώτη, 2022).

9.2. Ψηφιακές υπηρεσίες στα ΚΕΠ

9.2.1. Εφαρμογή διαλειτουργικότητας στα ΚΕΠ με τα πληροφοριακά συστήματα των άλλων υπηρεσιών του δημοσίου

Όπως αναφέρουν οι Αποστολάκης, Λουκάκης και Χάλαρης (2008) διαλειτουργικότητα χαρακτηρίζεται η δυνατότητα των συστημάτων πληροφορικής και των λειτουργιών που μπορούν να εκτελέσουν και να διαδρούν μεταξύ τους, έτσι μέσω της επικοινωνίας αυτών να πραγματοποιείται ανταλλαγή πληροφοριών και δεδομένων. Όμως, προκειμένου να επιτευχθεί η διαλειτουργικότητα θα πρέπει να συμφωνηθούν πρότυπα και όροι ή έννοιες που να υποστηρίζουν την ανταλλαγή δεδομένων.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μέσω του προγράμματος IDABC1, χώρισε περαιτέρω τη διαλειτουργικότητα σε τρία επίπεδα: στην οργανωτική, την σημασιολογική και την τεχνική διαλειτουργικότητα και διευκρινίζει ότι διαλειτουργικότητα αποτελεί την διαδικασία κατά την

οποία ανόμοιοι οργανισμοί αλληλεπιδρούν μεταξύ των με στόχο την ανταλλαγή πληροφοριών, γνώσης, τεχνικής υποστήριξης και ανταλλαγής απόψεων. Η διαδικασία αυτή συντελείται μέσω της χρήσης των ΤΠΕ και των αντίστοιχων καινοτόμων πληροφοριακών συστημάτων και καινοτόμων λογισμικών (Ines, 2010).

Ο Scholl (2005) επισημαίνει ότι η διαλειτουργικότητα στην ουσία οδηγεί σε εκτεταμένη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ κυβερνητικών φορέων. Ωστόσο, η ταχεία πρόοδος αυτής στον δημόσιο τομέα καθυστερεί εξαιτίας των νομικών, οργανωτικών, πολιτικών και κοινωνικών πτυχών περισσότερο από ότι της υψηλής τεχνολογίας.

Στην Ελλάδα, το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) σκοπό έχει την προστασία Προσωπικών Δεδομένων και παρέχει στους ενδιαφερόμενους Φορείς τα μέσα, για αλληλεπίδραση και ανταλλαγή δεδομένων κάτω από υψηλές συνθήκες ασφάλειας πληροφοριών (<https://www.gsis.gr>).

Το 2020, δημοσιεύθηκε η απόφαση με αριθ. 13588 ΕΞ 2020 (ΦΕΚ 2171/Β'/2020) του Υπουργού Επικρατείας, με στόχο την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών που παρέχονται στο Δημόσιο, με θέμα την διάθεση στοιχείων από τα δελτία αστυνομικής ταυτότητας στα e- ΚΕΠ μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (<https://poseker.wordpress.com>).

Στις 20 Μαρτίου του 2023, δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ Αρ. Φύλλου 1687 Τεύχος Β' 20 Μαρτίου 2023 η Αριθμ. 13388 ΕΞ 2023 του Υπουργού Επικρατείας το πληροφοριακό σύστημα ΚΕΠΑ, όπου μέσα από αυτό θα γίνονται οι εξής διενέργειες:

α. Θα γίνεται «Βεβαίωση στοιχείων Φυσικού Προσώπου» με την μέθοδο «Έλεγχος στοιχείων με ΑΦΜ». Έτσι θα λαμβάνονται στοιχεία από το Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών με βάση το ΑΦΜ και αυτόματα θα γίνεται η συμπλήρωση, η επικαιροποίηση ή ο έλεγχος εγκυρότητας (17-6-2020) των νομιμοποιητικών εγγράφων των πολιτών.

β. Κάθε πολίτης θα δύναται να κάνει αίτηση μέσω της ψηφιακής πύλης *gov. gr* και *ανάρτησή του σε θυρίδα του GOV.GR*.

γ. Κάθε εργαζόμενος στα ΚΕΠ δύναται να ενημερώνεται διαδικτυακά με βάση το ΑΦΜ, για το ρόλο και τα δικαιώματά του στα πληροφοριακά συστήματα (<https://www.myota.gr>).

δ. Ενώ δεν είναι υποχρεωτική η καταχώρηση του γνησίου της υπογραφής, συνιστάται για την καταγραφή των στατιστικών στοιχείων.

ε. Μέσω της διαλειτουργικότητας των ΚΕΠ (e-Kep) με το πληροφοριακό σύστημα της Ελληνικής Αστυνομίας / Μητρώο Αλλοδαπών, γίνεται η αυθεντικοποίηση των πολιτών χρηστών των ψηφιακών υπηρεσιών, των αλλοδαπών καθώς και άλλων κατηγοριών, όπου εκτός από τα στοιχεία ταυτότητας απαιτούνται έγγραφα μόνιμης διαμονής στην χώρα (<https://poseker.wordpress.com>)

Συμπερασματικά τα ΚΕΠ, ως ο σημαντικότερος δίαυλος επικοινωνίας πολιτών και των υπηρεσιών του Δημοσίου, μέσω της διαλειτουργικότητας, διασφαλίζουν την εγκυρότητα των συναλλαγών, την γρήγορη περαίωση των υποθέσεων των πολιτών, ενώ παράλληλα διευκολύνουν την δουλειά των υπαλλήλων.

9.2.2. Διαδικτυακές υπηρεσίες στα ΚΕΠ μέσω του «Νέο Back Office ΚΕΠ»

Όπως επισημαίνει ο Παπάς (2013) ο όρος «*back office*» περιγράφει τα τμήματα μίας μεγάλης εταιρείας, τράπεζας ή χρηματιστηρίου των οποίων κύρια δικαιοδοσία είναι να ασχολούνται με εσωτερικές υποστηρικτικές εργασίες, όπως π.χ. το λογιστήριο ή το τμήμα προσωπικού, με στόχο να συντονίζουν και να οργανώνουν τα υπόλοιπα τμήματα του οργανισμού ή της επιχείρησης.

Η δημιουργία του πληροφοριακού συστήματος «*Νέο Back Office ΚΕΠ*» δίνει την δυνατότητα στα ΚΕΠ να προσφέρουν:

α. Μέσω μιας σύνθετης διαδικτυακής εργασίας την επαλήθευση των στοιχείων ενός ταυτοποιητικού εγγράφου. Αυτή βασίζεται στον αριθμό, στον τύπο του εγγράφου. Παράλληλα η υπηρεσία ελέγχει δελτία ταυτότητας και διαβατήρια αστυνομίας.

β. Μόνο με το ΑΦΜ, να λάβουν στοιχεία για τον ενδιαφερόμενο πολίτη από το «*Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών*» ή από το «*Πληροφορίες Φορολογικού Μητρώου (Α.Α.Δ.Ε.)*»

γ. Να υποβάλουν αίτηση στην πύλη gov.gr και να αναρτήσει το έγγραφο σε θυρίδα του GOV.GR.

δ. Να στείλουν *SMS* σε κινητό τηλέφωνο ή να λάβουν πληροφορίες λογαριασμού.

ε. Να λάβουν στοιχεία από την Διαδικτυακή υπηρεσία «*Στοιχεία Αδειών Οδήγησης (Υπουργείο Μεταφορών)*» με βάση τον αριθμό αδειας

στ. Να λάβουν στοιχεία από την Διαδικτυακή υπηρεσία «*Στοιχεία Μεταναστών*» βάσει του αριθμού διαβατηρίου.

η. Να λάβουν στοιχεία υπαλλήλων των ΚΕΠ από «*Ανάκτηση δεδομένων από το Μητρώο Υπαλλήλων Κ.Ε.Π.*».

Η έναρξη ισχύος του «*Νέο Back Office ΚΕΠ*» ξεκίνησε από την δημοσίευση αυτού στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης, ΦΕΚ τεύχος Β 3438/23.05.2023 (<https://www.odigoustopoliti.eu>).

9.2.3. Το πρόγραμμα «ΚΕΠ Plus»

Το πρόγραμμα «*ΚΕΠ Plus*», το οποίο έχει στόχο την διερεύνηση των επιχειρησιακών λύσεων ανεπτύχθη το 2020, από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. Στόχος του προγράμματος είναι αφού καταγραφούν οι ανάγκες των επιχειρηματιών, κατόπιν το Κράτος να διαμορφώσει λύσεις για την επίλυση αυτών. Αυτό θα

διεξάγεται πανελλαδικά, μέσα από την αξιοποίηση του δικτύου των ΚΕΠ και την διαμόρφωση αυτών σε ένα φιλικό περιβάλλον, όπου οι επιχειρηματίες θα πληροφορούνται για τις διαδικασίες που αφορούν τις σύγχρονες δυνατότητες του «επιχειρείν».

Έτσι η Δημόσια Διοίκηση, μέσα από τα ΚΕΠ, μπορεί να συμβάλει εποικοδομητικά στην υλοποίηση «one stop shop» για επιχειρήσεις, καθώς οι ενδιαφερόμενοι επιχειρηματίες έχουν την δυνατότητα να πληροφορούνται για την διαδικασία επαφής των τους ανάλογους αξιόπιστους φορείς ([https://www. airetos.gr/programma-%](https://www.airetos.gr/programma-%)). Οι καινοτόμες υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ στην ενίσχυση της επιχειρηματικότητας αναβαθμίζει τα ΚΕΠ σε επιταχυντές των «startup» επιχειρήσεων και γενικά του «επιχειρείν».

Η πύλη «Start-up Greece» (<https://startupgreece.gov.gr>), αποτελεί έναν θεσμό ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας και ενθάρρυνσης νέων επιχειρηματικών ιδεών (Τριχάκη, 2020).

Η ενίσχυση των «start-up» τα οποία είναι νεοφυείς επιχειρήσεις που ασχολούνται με εταιρείες τεχνολογίας μέσω διαδικτύου, αποτελούν ένα νέο είδος επιχειρηματικότητας, που μέσα από ένα επιχειρηματικό πλάνο επιδιώκουν οι επιχειρηματίες να βρουν συνεργάτες και χρηματοδοτήσεις (<https://www.zoom-out.gr>). Στην Ελλάδα από το 2020, για πρώτη φορά, επιτρέπουν στους startupers να είναι μέρος της διαδικασίας των ΚΕΠ και να γίνουν γνωστοί, ενώ παράλληλα θα εντοπίζονται τα είδη βοήθειας και υποστήριξης που θα μπορούσαν να έχουν πραγματικό αντίκτυπο στον τομέα start-up.

Με θέμα τις επιχειρήσεις «start-up», το 2020, διεξήχθη έρευνα της ΚΑΠΑ Research, σε 16 πόλεις σε όλη την Ελλάδα, όπου σε συνεργασία με τοπικά επιμελητήρια εκλήθησαν επιχειρηματίες και νεοφυείς επιχειρήσεις να μοιραστούν τις ιδέες τους και να καθορίσουν τα είδη υπηρεσιών που θα ήθελαν να έχουν πρόσβαση μέσω αυτού του είδους πρωτοβουλίας.

Το δείγμα αποτελούνταν από 65 ελληνικές «start-up» επιχειρήσεις που επιλέχθηκαν σε συνεργασία με τον ΣΕΒ, το MIT Enterprise Forum Greece, την NBG Bussiness Seeds (πρόγραμμα που υποστηρίζει την καινοτόμο και εξωστρεφή επιχειρηματικότητα) και την Επιτροπή Εκπαίδευσης, Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας του Αμερικανο-Ελληνικού Εμπορικού Επιμελητηρίου. Στις συζητήσεις συμμετείχαν στελέχη της τοπικής αυτοδιοίκησης, εκπρόσωποι τοπικών εμπορικών επιμελητηρίων και ΚΕΠ και, κυρίως, τοπικοί επιχειρηματίες και ιδιοκτήτες επιχειρήσεων.

Το πρόγραμμα ανέδειξε την ανάγκη μιας συνεργασίας όλων των ενδιαφερόμενων και την προώθηση του ψηφιακού εγγραμματισμού σε όλους τους τομείς, ενώ ΚΕΠ θεωρήθηκαν από τους βασικότερους τομείς για την καθοδήγηση και προσβασιμότητα των υφιστάμενων υπηρεσιών (<https://www.amcham.gr>).

9.2.4.Η ψηφιακή υπηρεσία My Kep live

Η ψηφιακή υπηρεσία My Ker live αποτελεί μία νέα υπηρεσία των ΚΕΠ, όπου οι πολίτες εξυπηρετούνται μέσω βιντεοκλήσης, ενώ η παρεχόμενη υπηρεσία αποστέλλεται στο γραμματοκιβώτιο του ψηφιακού πολίτη μέσω της gov.gr. (<https://www.ktpae.gr>).

Έτσι, μέσω της ψηφιακής υπηρεσίας My Ker live οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να εξυπηρετούνται από υπάλληλο των ΚΕΠ, μέσω τηλεδιάσκεψης. Οι υπηρεσίες που λαμβάνουν είναι είτε διεκπεραίωση της υπόθεσής των ή απλώς μία πληροφόρηση (<https://www.gsis.gr>).

9.2.5.Χρήση εφαρμογής Gov.gr.Wallet

Το Gov.gr.Wallet. είναι μία mobile application (εφαρμογή για κινητές συσκευές). Μέσω της εφαρμογής αυτής έχει την δυνατότητα ο Υπάλληλος να ελέγχει ψηφιακά ελληνικά δελτία ταυτότητας, καθώς και ψηφιακές ελληνικές άδειες οδήγησης, τα οποία έχει «κατεβάσει» μέσω του gov.gr στο wallet και ενώ δεν αποτελούν διεθνή ταξιδιωτικά έγγραφα είναι νόμιμα για χρήση εντός της Ελλάδος. Όμως εξαιρούνται προς το παρόν τα δελτία ταυτότητας αστυνομικών, πυροσβεστών και λιμενικών (<https://howto.gov>).

9.2.6.Χρήση εφαρμογής ΚΕΠ-ePass

Η εφαρμογή ΚΕΠ- e Pass που εντάσσεται στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού των ΚΕΠ, από το 2022, δίνει την ευκαιρία στους πολίτες να έχουν σειρά προτεραιότητας με φυσική παρουσία. Οι πολίτες έχουν πρόσβαση στην εφαρμογή «gantenu.ker.gov.gr» μέσω υπολογιστή ή του κινητού τους και δύνανται να αποκτήσουν αριθμό προτεραιότητας, ενώ παράλληλα βλέπουν τον χρόνο αναμονής τους. Η πλατφόρμα αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για την μείωση της ταλαιπωρίας των πολιτών από τις ουρές αναμονής στα ΚΕΠ (<https://www.secdigital.gov.gr>).

9.2.7.Γνήσιο της υπογραφής και εξουσιοδότηση μέσω gov.gr

Μέσω της λειτουργίας gov.gr, το 2020, τέθηκε σε λειτουργία εφαρμογή ώστε οι πολίτες να έχουν την δυνατότητα μέσω υπολογιστή, τάμπλετ, κινητού, λάπτοπ να λαμβάνουν διαδικτυακά το γνήσιο της υπογραφής τους (Βούζας, 2020). Η γνησιότητα του εγγράφου αποδεικνύεται από τον μοναδικό κωδικό αριθμό που θα περιέχει, δηλαδή θα είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο και μπορεί ως αυθεντικό να αποσταλεί και με ηλεκτρονικό τρόπο. Η διαδικασία αυτή μειώνει κατά 50% το φόρτο εργασίας των υπαλλήλων των ΚΕΠ (Βούζας, 2020).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΚΕΠ – SWOT ANALYSE

10.1.Δράσεις για ενίσχυση των ΚΕΠ σε διάλογο επικοινωνίας πολιτών με το κράτος

Για το 2023, στο πλαίσιο του «Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0», για την ενίσχυση των δήμων και μετασχηματισμό των ΚΕΠ, όχι μόνο σε «one stop shop», αλλά και για

αποτελεσματικό δίαυλο επικοινωνίας των πολιτών με το κράτος. Ο σχεδιασμός της στρατηγικής αυτής βασίζεται στις εξής δράσεις:

α. Χωροταξική διάρθρωση των ΚΕΠ

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των ΚΕΠ, με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών και online διεκπεραίωση των υποθέσεων, απευθύνεται σε όλους τους πολίτες, ανεξαιρέτως εάν ανήκουν σε ειδικές κατηγορίες, όπως: ηλικιωμένοι ή άτομα χωρίς ψηφιακές δεξιότητες. Η σημαντικότητα ίδρυσης των ΚΕΠ αναφάνεται από το γεγονός ότι για το 2023, τα ΚΕΠ διεκπεραίωσαν 1.057 διαδικασίες.

β. Χρηματοδότηση 324 δήμων της χώρας

Η χρηματοδότηση των δήμων αφορά την ανακαίνιση των κτιρίων, την προμήθεια πληροφοριακού εξοπλισμού, όπως υπολογιστές, εκτυπωτές, tablet. Ο εξοπλισμός αυτός έχει στόχο μέσω της εφαρμογής gov.gr wallet να ελέγχονται τα ηλεκτρονικά έγγραφα των πολιτών, ενώ μέσω των tablets να υπογράφονται τα έγγραφα αυτών.

γ. Εγκατάσταση συστήματος διαχείρισης επισκεπτών

Η δημιουργία και εγκατάσταση λογισμικού προγράμματος για την διαχείριση των επισκεπτών / πολιτών στα ΚΕΠ αποτελεί μία από τις πιο ενδιαφέρουσες δράσεις του Υπουργείου Ψηφιακής Διαχείρισης. Ο σχεδιασμός του συστήματος αυτού θα περιλαμβάνει, εκτός από τον αυτόματο μηχανισμό εκτύπωσης του αριθμού προτεραιότητας και την κατάλληλη ενημέρωση των πολιτών για την σειρά προτεραιότητας που θα τους διατίθεται.

δ. Εφαρμογή web based που θα φιλοξενείται στο G-cloud

Οι πολίτες θα έχουν την ευκαιρία μέσω της web based, που θα φιλοξενείται στο G-cloud να επιλέγουν σε ποιο ΚΕΠ θα κλείνουν ραντεβού και να παίρνουν αριθμό προτεραιότητας. Παράλληλα οι υπάλληλοι των ΚΕΠ θα ενημερώνονται για αυτά τα ραντεβού, καθώς και για πολίτες χωρίς ραντεβού (Ντελέζος, 2023).

ε. Εφαρμογή του ΚΕΠ R-branding

Ένας από τους μελλοντικούς στόχους εκσυγχρονισμού των ΚΕΠ αποτελεί η εφαρμογή ΚΕΠ R-branding η οποία θα διευκολύνει την πρόσβαση στα ΚΕΠ σε πολίτες οι οποίοι αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην επικοινωνία, είτε λόγω σωματικών ή πνευματικών ιδιαιτεροτήτων, είτε επειδή δεν διαθέτουν ψηφιακές δεξιότητες, είτε είναι μεγάλης ηλικίας. Η υλοποίηση της εφαρμογής θα επιτευχθεί με την διάθεση οικονομικών πόρων σε κάθε ΚΕΠ για την ανακαίνιση και διαμόρφωση χώρου, όπου θα έχουν πρόσβαση τα άτομα αυτά, ενώ παράλληλα τα ΚΕΠ θα εξοπλιστούν με ειδικό τεχνολογικό εξοπλισμό, ώστε κατά την φυσική τους μετάβαση να συμμετέχουν στην διεκπεραίωση των υποθέσεων των.

Για την υποδοχή των ατόμων αυτών τα ΚΕΠ θα εξοπλιστούν με ένα «πόστο εξυπηρέτησης», που θα είναι μία αυτόνομη κατασκευή / έπιπλο και θα βρίσκεται μέσα στα ΚΕΠ. Αυτό θα περιλαμβάνει την θέση του εργαζομένου, καθώς και την περιοχή εξυπηρέτησης των

πολιτών, ενώ θα είναι τοιούτοτρόπως ευέλικτο ώστε να εξυπηρετεί κάθε άτομο ανάλογα με την ιδιαιτερότητα που το χαρακτηρίζει.

Παράλληλα θα υπάρχει και μία παραλλαγή σε τύπο e-point, όπου θα εξυπηρετούνται μόνοι τους οι πολίτες μέσω τεχνολογικού εξοπλισμού με επιλεγμένες ψηφιακές διαδικασίες καθώς και θα υπάρχει η δυνατότητα για έκδοση εισιτηρίων για την εξυπηρέτησή τους (Κόλλιας, 2021).

10.2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού στα ΚΕΠ

Η απουσία ουσιαστικής αξιολόγησης στις προσλήψεις δυσκολεύει στην υιοθέτηση αλλαγών, όπως: η διαχείριση εργασιών μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ εμπεριέχει σοβαρούς κινδύνους στην υλοποίησή της. Καθώς τα πληροφοριακά συστήματα θεωρούνται κάτι καινούργιο παρατηρείται αποφυγή ανάληψης ευθυνών για την χρήση των ή ακόμη και για την βελτίωσή τους. Όμως οι υπάλληλοι των δημοσίων οργανισμών, δεν πρέπει να χαρακτηρίζονται από έλλειψη αισθήματος ευθύνης. Αυτή η κατάσταση επιδεινώνεται από την έλλειψη κατάρτισης και τεχνογνωσίας του προσωπικού, από το κακό επίπεδο συνεργασίας των τεχνικών, των υπαλλήλων και της διοίκησης με τους πολίτες, από την επικρατούσα κουλτούρα, καθώς και από την αποφυγή ευθύνης των υπαλλήλων, των στελεχών και των επικεφαλής της Δημόσιας Διοίκησης (Σπινέλλης κ.ά., 2018).

Όμως το Υπουργείο Μεταφορών και Υποδομών, στις διατάξεις για την δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση, στο άρθ.6 αποσαφηνίζει τις υπεράνω αναφερόμενες δυσκολίες, διευκρινίζοντας ότι: Το Τμήμα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού οφείλει να εκδίδει προγράμματα εργασίας των ΚΕΠ, να εκπαιδεύει το προσωπικό των ΚΕΠ στην πράξη, κατά τομείς, ώστε να αποκτούν τις απαιτούμενες ειδικότητες και καταχωρήσεις των ΚΕΠ, να εκπονεί εκπαιδευτικά προγράμματα και να οργανώνει επιμορφώσεις, να επιμελείται εκπαιδευτικά εγχειρίδια και άλλα μέσα, ενώ παράλληλα να διατηρούνται αρχεία για την επίδοση των εργαζομένων στα ΚΕΠ (<http://www.opengov.gr>).

10.3. Ο ρόλος των ΚΕΠ στην αντιμετώπιση των δυσκολιών της επιδημίας του κορονοϊού

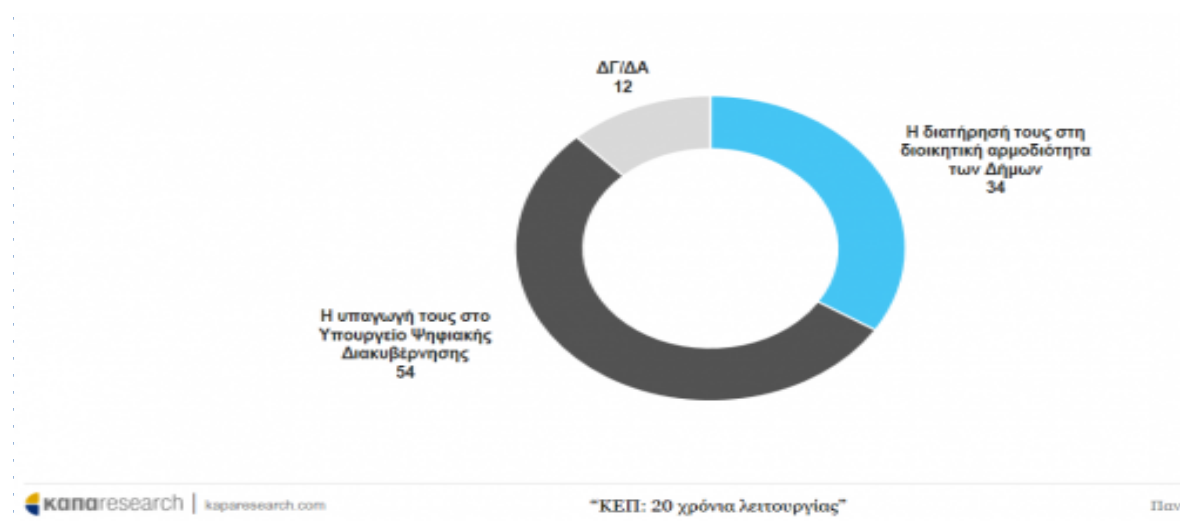
Η πανδημία του Κορονοϊού κινητοποίησε τον δημόσιο μηχανισμό να προστατέψει την παθολογική ευημερία του λαού, την παιδείας και την οικονομική επάρκεια της χώρας. Οι βραδυκίνητες δημόσιες δομές άρχισαν να κινούνται αμέσως μέσω της ψηφιακής επιτάχυνσης, με το gov.gr, emvolio κ.α., με αποτέλεσμα το Κράτος να πετύχει την πλέον μεταρρυθμιστική αντιμετώπιση των προκλήσεων της πανδημίας.

Η ευέλικτη οργάνωση των ΚΕΠ, βοήθησε ώστε να αντιμετωπίσαν την κρίση της πανδημίας, εξυπηρετώντας τις υποθέσεις των πολιτών είτε δια ζώσης, είτε μέσω διαδικτύου, με κατάλληλα καταρτισμένο προσωπικό και πολλαπλές υπηρεσίες.

Έτσι, μετά την πανδημία, το 88% των πολιτών εξακολουθούν να κάνουν χρήση των ΚΕΠ, ενώ μέσω της ψηφιακής πύλης My Ker Live, το 81% των πολιτών εξυπηρετούνται με τη χρήση τηλεδιάσκεψης.

Παράλληλα τα αποτελέσματα έρευνας της KAPA Research έδειξαν ότι οι πολίτες πιστεύουν ότι η αυτοτέλεια των ΚΕΠ από τους Δήμους θα ενισχύσει τα ΚΕΠ, ώστε να αποτελούν έναν πυλώνα εμπιστοσύνης των πολιτών προς αυτά και μία άνοδο της δυναμικής της εξυπηρέτησης αυτών προς τους πολίτες (σχεδ. 4.2.) » (Πηγή: <https://www.ot.gr>).

Σχ.10.1. Η Αρμοδιότητα των ΚΕΠ στους Δήμους ή η υπαγωγής τους στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, εξυπηρετούν αιτήματα για το σύνολο της δημόσιας διοίκησης, ωστόσο ανήκουν διοικητικά στους Δήμους. Τι πιστεύουν οι πολίτες ότι θα έδινε ώθηση στη δυναμική και την αυτοτέλεια των ΚΕΠ; » (Πηγή: <https://www.ot.gr>)



10.4.Οφέλη από τα λογισμικά διαχείρισης εργασιών

Η δημιουργία νέων ΚΕΠ στην περιφέρεια, αδιάκριτα αποτέλεσε έναν ενισχυτικό παράγοντα επικοινωνίας των πολιτών, οι οποίοι πλέον δύνανται να εξυπηρετούνται χωρίς να είναι αναγκασμένοι να μετακινούνται σε διοικητικά κέντρα. Η ίδρυση 1000 υποκαταστημάτων σε όλη την χώρα ανέδειξε το φιλικό πρόσωπο της Δημόσιας Διοίκησης καθώς αυτή ήρθε κοντά στους πολίτες. Παράλληλα μέσω των συστημάτων back – office δηλαδή λογισμικά για την διαχείριση των υποθέσεων που διεκπεραιώνονται στα ΚΕΠ γίνεται καταγραφή των δεδομένων και έχει δημιουργηθεί ένα τεράστιο αρχείο (υποθέσεων, συναλλαγών κ.ά.) το οποίο βοηθά στην

παρακολούθηση και αξιολόγηση της παραγωγικότητας των ΚΕΠ. Παράλληλα μέσα από την καταγραφή των διεκπεραιωτικών εργασιών μπορούν να ταξινομηθούν οι υποθέσεις σε δημοφιλείς, συχνές ή μη και να λαμβάνονται μέτρα είτε για ενίσχυση με οικονομικούς πόρους είτε για διαγραφή μιας υπηρεσίας (<https://joinup.ec.europa.eu>).

10.5. Swot Ανάλυση των ΚΕΠ (βάσει των δεδομένων του θεωρητικού μέρους της παρούσας εργασίας «β'»).

Πιν. 10.1. Swot Ανάλυση των ΚΕΠ

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Δυνατά σημεία ▪ γεωγραφική διασπορά ΚΕΠ σε όλη τη χώρα. ▪ Αποκεντρωμένες υπηρεσίες για άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών. ▪ ολοήμερο ωράριο λειτουργίας. ▪ Αξιόπιστο προσωπικό με επαγγελματική ικανότητα. ▪ Τα ΚΕΠ ως «υπηρεσίες μίας στάσης» ▪ Διάθεση ηλεκτρονικών υπηρεσιών π.χ. κυβερνητικής πύλης στα ΚΕΠ. ▪ Ψηφιακά πιστοποιητικά αυθεντικοποίησης / υπογραφής και κρυπτογράφησης. ▪ Αναγνωσιμότητα και εμπιστοσύνη από τους πολίτες. ▪ Διαλειτουργικότητα με τα μητρώα άλλων υπηρεσιών ▪ Εφαρμογή της αρχής μόνον άπαξ με το νέο «back office» e-ker. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Αδύνατα σημεία ▪ Παροχή πολλαπλών υπηρεσιών ταυτοχρόνως. ▪ Απόδοση μονομηματικών υπηρεσιών (πχ. Βεβαίωσης συνταξιοδότησης) και όχι ολοκληρωμένων διαδικασιών (πχ. Χορήγηση σύνταξης χηρείας). ▪ Μείωση του προσωπικού και κωλυσιεργία πρόσληψης νέου με ανάλογες ψηφιακές γνώσεις. ▪ Αδυναμία μετάβασης από το διαμεσολαβητικό ρόλο των ΚΕΠ σε πλήρως διεκπεραιωτικό. ▪ Εκχώρηση όγκου διαδικασιών απουσία κατάρτισης του προσωπικού.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ευκαιρίες ▪ Συμμετοχή των υπαλλήλων σε προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και ψηφιακού μετασχηματισμού. ▪ Δημιουργία e-ΚΕΠ (Αυτοματοποιημένο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολίτη). ▪ Εξυπηρέτηση των πολιτών σύμφωνα με τις ανάγκες τους. ▪ Επέκταση χρήσης εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. ▪ Αναβάθμισης των ΚΕΠ μέσω σύνδεσης με ανοικτά 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Απειλές ▪ Αδυναμία καταγραφής ολικής δράσης των ΚΕΠ και των στατιστικών στοιχείων των ΚΕΠ μεμονωμένα. ▪ Υπολειτουργία των ΚΕΠ που βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές. ▪ Διατήρηση της γραφειοκρατίας. ▪ Έλλειψη ψηφιακού εγγραμματισμού των πολιτών με συνέπεια την δυσχέρεια στην επικοινωνία και την εξυπηρέτηση.

<p>δεδομένα του δημοσίου.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Αξιοποίηση των ΤΠΕ.▪ Αναβάθμιση των υλικοτεχνικών υποδομών.	<ul style="list-style-type: none">▪ Φόβος απειλή διαρροής προσωπικών στοιχείων κυβερνοασφάλεια.
--	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11: ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

11.1.Αντικείμενο της έρευνας

Δοκιμασία για το ελληνικό κράτος αποτελεί η απλοποίηση της επικοινωνίας μεταξύ κρατικών δομών και λαού, η εξάλειψη γραφειοκρατίας και δυσλειτουργικότητας συνολικά στην

δημόσια διοίκηση. Ωστόσο, παρόλο που οι ΤΠΕ ήδη χρησιμοποιούνται ευρέως στο δημόσιο εδώ και δεκαετίες, ειδικότερα οι ψηφιακές εφαρμογές αυτών βοηθούν στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη αλληλεπίδραση μεταξύ κοινού και δημοσίων δομών με χαμηλότερο κόστος (<https://digital-strategy.ec.europa.eu>).

Καθώς τα ΚΕΠ παρέχουν ψηφιακά περίπου 1100 διαδικασίες, βοηθούν στην ενδυνάμωση των προοπτικών βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πολιτών, καθώς όλο και περισσότερες διαδικασίες εκτελούνται διαδικτυακά με στόχο να υπάρχει ροή εγγράφων και όχι ταλαισμός των δημοτών.

Όμως, παρόλο που το υπάρχον δίκτυο των ΚΕΠ έχει διευρύνει το πεδίο εφαρμογής του και εξυπηρετεί αποτελεσματικά, τόσο φυσικά όσο και νομικά πρόσωπα, πολλοί πολίτες στερούνται ψηφιακών δεξιοτήτων, ή δεν γνωρίζουν πώς να διαδράσουν ψηφιακά, ενώ άλλοι αντιμετωπίζουν με καχυποψία την διακίνηση εγγράφων με τα προσωπικά τους στοιχεία, ή είναι δυσαρεστημένοι με την απουσία φυσικής επαφής με τους υπαλλήλους που τους εξυπηρετούν. Βέβαια, πλέον στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής στρατηγικής στόχος των δημοσίων υπηρεσιών είναι η εφαρμογή της πλήρους διαλειτουργικότητας. Οι υπάλληλοι των ΚΕΠ βρισκόμενοι στην «πρώτη γραμμή» εξυπηρέτησης καλούνται να διεκπεραιώνουν με νέο τρόπο τα αιτήματα των πολιτών, μέσα από αυτές τις διαλειτουργικές πλατφόρμες. Επομένως, οι ίδιοι θεωρούνται οι πλέον κατάλληλοι για να καταγράψουν την άποψη του κοινού αν είναι αποδοτική η χρήση ηλεκτρονικών εφαρμογών, και κατά πόσο συμβάλλει στην μεταστροφή των ΚΕΠ σε κέντρα που αναλαμβάνουν άμεση και πλήρη διεκπεραίωση των αιτημάτων του κοινού τους, χωρίς να χρειάζεται να μετακινείται σε άλλες υπηρεσίες.

11.2. Κύριοι Στόχοι της εργασίας

Στόχοι της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η κατάδειξη εάν:

- Οι επερχόμενες αλλαγές από τον εκσυγχρονισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (πχ. ψηφιακές υπογραφές - ψηφιακά υπογεγραμμένα έγγραφα – Εμεπ - αρχή του μόνο άπαξ - διαλειτουργικότητα), ισχυροποιούν τα ΚΕΠ ως υπηρεσίες δημοσίου με σκοπό να διεκπεραιώνουν τα αιτήματα των πολιτών άμεσα, απουσία της γραφειοκρατικής μέγγενης.
- Το ΚΕΠ θα αποτελέσει έναν αποτελεσματικό και ενδεχομένως τον μοναδικό διάλογο επικοινωνίας μεταξύ κράτους και πολιτών και τυχόν προβλήματα από τις ψηφιακές δεξιότητες που απαιτούνται να έχουν οι πολίτες θα ξεπεραστούν από την ενημέρωση, επιμόρφωση και διάθεση προς εξυπηρέτηση των υπαλλήλων των ΚΕΠ,

- Είναι επαρκής η εκπαίδευση του προσωπικού των ΚΕΠ στις ΤΠΕ, αν είναι λειτουργικό και βοηθητικό για αυτούς το νέο back office το e- ker, και επιπλέον εάν επιθυμούν και τι είδους κίνητρα παραγωγικότητας για την βέλτιστη εξυπηρέτηση του κοινού τους,
- Οι πολίτες νιώθουν ασφαλείς με τις νέες εφαρμογές ψηφιακής διακυβέρνησης στα ΚΕΠ και τον έλεγχο των στοιχείων τους από το κέντρο διαλειτουργικότητας.

11.3.Δευτερεύοντες στόχοι

- Καταγραφή των προτάσεων των υπαλλήλων αναφορικά με το βαθμό ευχαρίστησης τους με την χρήση ψηφιακών λογισμικών .
- Ποιόν τρόπο εξυπηρέτησης προτιμούν οι πολίτες, δεδομένης της δυνατότητας να εξυπηρετούνται και ψηφιακά μέσω της πύλης gov, στα ΚΕΠ καθώς και την στάση μερίδας πολιτών που δεν διαθέτουν ψηφιακές ικανότητες και δεν δύνανται να καρπωθούν τα πλεονεκτήματα ηλεκτρονικών εξυπηρετήσεων στα ΚΕΠ.
- Καταγραφή του εάν επί του παρόντος καλύπτει η ψηφιακή διακυβέρνηση τις απαιτούμενες αλλαγές με στόχο αποτελεσματική, με ασφάλεια και διαφάνεια, παροχή υπηρεσιών στους δημότες συγκεκριμενοποιώντας τα εμπόδια.

11.4.Τόπος διεξαγωγής έρευνας με το ερωτηματολόγιο

Η έρευνα διεξήχθη μέσω του διαδικτύου με την εφαρμογή της Google Form και εστάλη στις σελίδες του fb των σωματείων των ΚΕΠ όλης της Χώρας.

11.5. Αποτύπωση του κοινού

Το κοινό της έρευνας απαρτίζουν οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ, διοικητικοί υπάλληλοι, προϊστάμενοι-ες και διευθυντές-τριες. Έπειτα από τον ηλεκτρονικό διαμοιρασμό του ερευνητικού εγγράφου, στις σελίδες του fb των σωματείων των ΚΕΠ όλης της Χώρας, συλλέχθηκαν οι απαντήσεις των πρώτων 100 εργαζομένων ΚΕΠ που κλήθηκαν να απαντήσουν στα ερωτήματα σχετικά με την εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης στα ΚΕΠ.

11.6.Χρονική περίοδος έρευνας με ερωτηματολόγιο

Η χρονική περίοδος που διεξήχθη η παρούσα έρευνα είναι από: την Τετάρτη 17-01-2024 μέχρι την Δευτέρα 22-1-2024.

11.7.Η Ηθική της έρευνας

Η Ηθική, η οποία αποτελεί προϋπόθεση, βασίζεται στην παραχώρηση άδειας των εργαζομένων στην διασφάλιση, προφύλαξη των ιδιωτικών στοιχείων τους, καθώς και στην σωστή αξιοποίηση των δεδομένων των μελετών (<https://www.ekt.gr>).

Έτσι όλοι οι συμμετέχοντες, αρχικά ενημερώθηκαν αναφορικά με τους λόγους διεξαγωγής της μελέτης, και ότι όλη η διαδικασία θα επιμεληθεί κατάλληλα ώστε να μην έρθει σε δύσκολη θέση κανένας εργαζόμενος.

11.8. Ακρίβεια και κύρος της μελέτης

«Η ακρίβεια και το κύρος σκοπούν στην εκτίμηση του είδους της μελέτης. Δείχνουν πόσο καλά μια πρακτική, τεχνικής φύσεως ή οργανωσιακή αποτυπώνει κάτι.» (Middleton, 2023).

Η παρούσα έρευνα θεωρείται έγκυρη γιατί η έρευνα και τα αποτελέσματα βασίστηκαν ακριβώς στα δεδομένα, χωρίς μεταβολές και παρεμβάσεις. Όμως δεν θεωρείται απολύτως έγκυρη, γιατί τα αποτελέσματα δεν έχουν συγκριθεί με τα αποτελέσματα έρευνας με το ίδιο θέμα.

11.9. Μέθοδος ανάλυσης και εργαλείο παρούσας μελέτης

Η ποσοτική μέθοδος ανάλυσης, λαμβάνει χώρα στην παρούσα μελέτη η οποία δομείται με 25 κλειστά και ανοικτά ερευνητικά θέματα με την εφαρμογή της Google Forms και εστάλη στις σελίδες του fb των σωματείων των ΚΕΠ όλης της Χώρας.

Οι ερωτήσεις που έχουν επιλεγεί ανήκουν σε τρία είδη:

α. Ερωτήσεις γεγονότων, δηλαδή οι ερωτήσεις αυτές αφορούν την τεχνογνωσία στις διαδικασίες που χαρακτηρίζουν την εργασία των ερωτηθέντων. Έτσι ο κάθε υπάλληλος καλείται να αποφανθεί για διερωτημένα ζητήματα, που ενδεχομένως ενδελεχώς κατέχει, είτε διαθέτει τις κατάλληλες γνώσεις για να τα εκτιμήσει.

β. Ερωτήσεις γνώμων ή προθέσεων, όπου ο κάθε εργαζόμενος μπαίνει στην διαδικασία να απαντήσει ερωτώμενος πως σκέφτεται ή αισθάνεται και όχι τι γνωρίζει (skills academic.weebly.com).

Το Ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε τρεις ενότητες: 1^η ΕΝΟΤΗΤΑ: Προσωπικές απόψεις, 2^η ΕΝΟΤΗΤΑ: Προσωπικές απόψεις για την χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από το προσωπικό των ΚΕΠ, 3^η ΕΝΟΤΗΤΑ: Ο ρόλος της ψηφιακής διακυβέρνησης στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Η 1^η ενότητα περιλαμβάνει 7 ερωτήσεις τα προσωπικά τους στοιχεία, την εργασία τους και τις ικανότητές τους. Συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι σε ΚΕΠ κλήθηκαν να απαντήσουν σχετικά για το γένος, το έτος γέννησης, την σύνθεση της οικογένειάς τους, τις γραμματικές γνώσεις, την εργασιακή θέση που κατέχουν, τις γνώσεις υπολογιστή και την επαγγελματική τους εμπειρία.

Η 2^η δομείται με 10 ερωτήματα για την χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από το προσωπικό των ΚΕΠ. Συγκεκριμένα: Η 1^η ερώτηση ζητά την γνώμη τους εάν συμφωνούν

με την προοπτική τα ΚΕΠ τον μόνο δίαυλο επικοινωνίας δημότη - κρατικών φορέων , όπου με ηλεκτρονικό τρόπο θα διεκπεραιώνονται τα αιτήματα των πολιτών άμεσα, χωρίς να χρειάζεται μεταφορά των πολιτών σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες, Η 2^η ερώτηση αφορά την γνώμη τους για το πόσο πιστεύουν ότι θα τους δυσκολέψει το αυξημένο μέγεθος που καλούνται να βγάσουν εις πέρας με την ανάληψη περισσότερο υπηρεσιών που θα προσφέρουν στους πολίτες. Η 3^η ερώτηση τους ζητά να απαντήσουν με ποιο τρόπο αντιμετώπισαν την υιοθέτηση προγραμμάτων υψηλής ψηφιακής τεχνολογίας. Η 4^η ερώτηση αφορά την γνώμη τους, εάν είναι επαρκείς εκπαίδευση που έχουν με γνώμονα την αποτελεσματική χρήση των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ΤΠΕ. Η 5^η ερώτηση ρωτά εάν όλοι οι υπάλληλοι των ΚΕΠ διαθέτουν τις κατάλληλες δεξιότητες στις ΤΠΕ για την διεκπεραίωση της εργασίας τους. Η 6^η ερώτηση ζητά την προσωπική τους άποψη, πως θα μπορέσουν να αποκτήσουν μεγαλύτερες γνώσεις πάνω στην ψηφιακή διακυβέρνηση. Στην 7^η ερώτηση οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν εάν παίζει ρόλο η ηλικία και η μόρφωση για στον χειρισμό των καινούργιων προγραμμάτων στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η 8^η ερώτηση ασχολείται με το γεγονός εάν οι σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων βελτιώθηκαν ή δυσκόλεψαν με την χρήση ολοκληρωτικής εφαρμογής της ψηφιακής διακυβέρνησης στην υπηρεσία τους. Η 9^η ερώτηση ζητά την γνώμη τους για το νέο διαλειτουργικό πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ το e-ker και εάν νομίζουν ότι κάτι πρέπει να διορθωθεί και η 10^η ερώτηση έχει στόχο την επιβράβευση των εργαζομένων, για την αύξηση της εργασιακής αποδοτικότητας τους σκοπεύοντας στην βελτίωση της εξυπηρέτησης των δημοτών.

Τέλος η 3^η ενότητα περιλαμβάνει 15 ερωτήσεις που αφορούν τον ρόλο της ψηφιακής διακυβέρνησης στην εξυπηρέτηση πελατών. Συγκεκριμένα οι εργαζόμενοι ήταν αναγκαίο να επεξηγήσουν τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα : Η 11^η ερώτηση, την στάση που κράτησαν οι πολίτες για τον θεσμό των διαδικτυακών ραντεβού με τα ΚΕΠ, που καθιερώθηκαν κατά την διάρκεια της πανδημίας. Η 12^η ερώτηση, αφορά την εμπειρία των συμμετεχόντων για το αν οι πολίτες προτιμούν την εξυπηρέτηση πρόσωπο με πρόσωπο με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ ή να εξυπηρετούνται μέσω διαδικτύου. Η 13^η ερώτηση, ζητά να αναφέρουν τους παράγοντες που εμποδίζουν τους πολίτες να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο. Η 14^η ερώτηση, αφορά τα αισθήματα του κοινού για την διάθεση των προσωπικών τους δεδομένων για χάρη της συναλλαγής στα ΚΕΠ. Η 15^η ερώτηση, απευθύνεται στην εμπιστοσύνη, δηλαδή εάν αυξήθηκε, των πολιτών στις υπηρεσίες των ΚΕΠ. Η 16^η ερώτηση ρωτά τους συμμετέχοντες εάν υπάρχει περίπτωση λαθών στην εξυπηρέτηση, μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η 17^η ερώτηση απευθύνεται στην ικανοποίηση των πολιτών από το κράτος, εάν δηλαδή αυξήθηκε εξαιτίας της μείωσης του χρόνου εξυπηρέτησης και της δυνατότητας ηλεκτρονικής παρακολούθησης των σταδίων διεκπεραίωσης των αιτημάτων διαδικτυακά. Η 18^η ερώτηση, αφορά την γνώμη των συμμετεχόντων για το αν

τώρα που τα ΚΕΠ άρχισαν να καλύπτουν και άλλους τομείς εξυπηρέτησης, το γεγονός αυτό καλύπτει τις απαιτήσεις των πολιτών. Η 19^η ερώτηση, απευθύνεται στο κατά πόσο έχει επιτευχθεί η εξυπηρέτηση πολιτών με την χρήση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η 20^η ερώτηση, αφορά την γνώμη των ερωτηθέντων στο κατά πόσο μείωσε την γραφειοκρατία η υιοθέτηση της αρχής «μόνον άπαξ», δηλαδή η λήψη στοιχείων από το «Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας». Η 21^η ερώτηση, αφορά την αντίδραση των πολιτών στον έλεγχο των στοιχείων της ταυτότητάς τους, μέσω της Διαλειτουργικότητας του πληροφοριακού συστήματος e- ΚΕΠ. Η 22^η ερώτηση, έχει θέμα την απήχηση που έχει στους πολίτες η δυνατότητα που τους παρέχει η πύλη gov, να υπογράφουν ψηφιακά έγγραφα – υπεύθυνες δηλώσεις και εξουσιοδοτήσεις. Η 23^η ερώτηση, ασχολείται με το μέγεθος της βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πολιτών με την υιοθέτηση των ψηφιακών υπογραφών και την δυνατότητα να ελέγχουν τα ΚΕΠ και να διαβιβάζουν ψηφιακά υπογεγραμμένα διοικητικά προϊόντα. Η 24^η ερώτηση, ζητά την γνώμη των συμμετεχόντων, δηλαδή μέσα στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τι άλλο θεωρούν ότι θα βελτίωνε την συνδιαλλαγή δημοτών - επιτηδευματιών - ΚΕΠ. Η 25^η ερώτηση, ζητά την άποψη των ερωτηθέντων, εάν πιστεύουν ότι απόφαση της κυβέρνησης να στέλνει μήνυμα στο κινητό των πολιτών για να ρωτήσουν εάν έχουν εξυπηρετηθεί επαρκώς και εάν αντιμετωπίζουν, θα βοηθήσει στην καλύτερη εξυπηρέτηση των υπηρεσιών ή θα δημιουργήσει άγχος στους υπαλλήλους και καταστάσεις συμπάθειας και αντιπάθειας στους πολίτες.

11.10. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΟΣΟΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

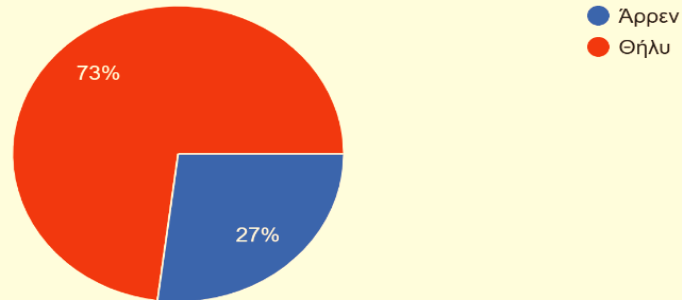
(100 απαντήσεις)

ΕΝΟΤΗΤΑ 1η

ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Παρακαλώ δηλώστε το φύλο σας

100 responses

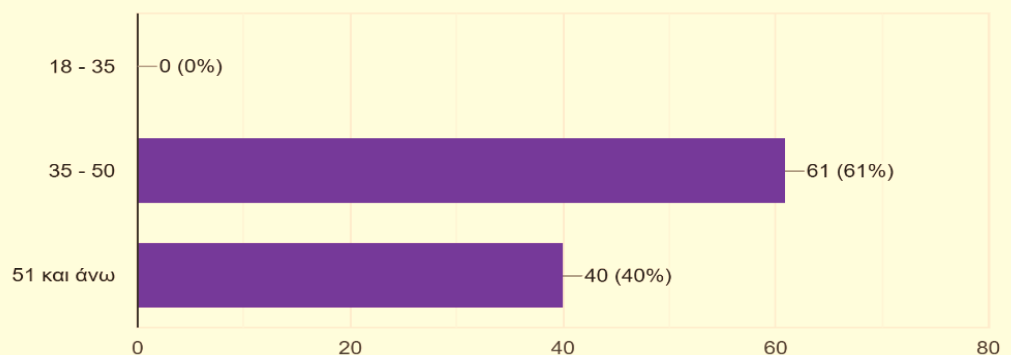


Σχήμα 12.1. Ποσοστιαία κατανομή των ερωτηθέντων σε σχέση με το φύλο τους.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η συντριπτική πλειοψηφία (73%) των ερωτηθέντων είναι θήλυ, ενώ άρρεν είναι μόνο το 27%.

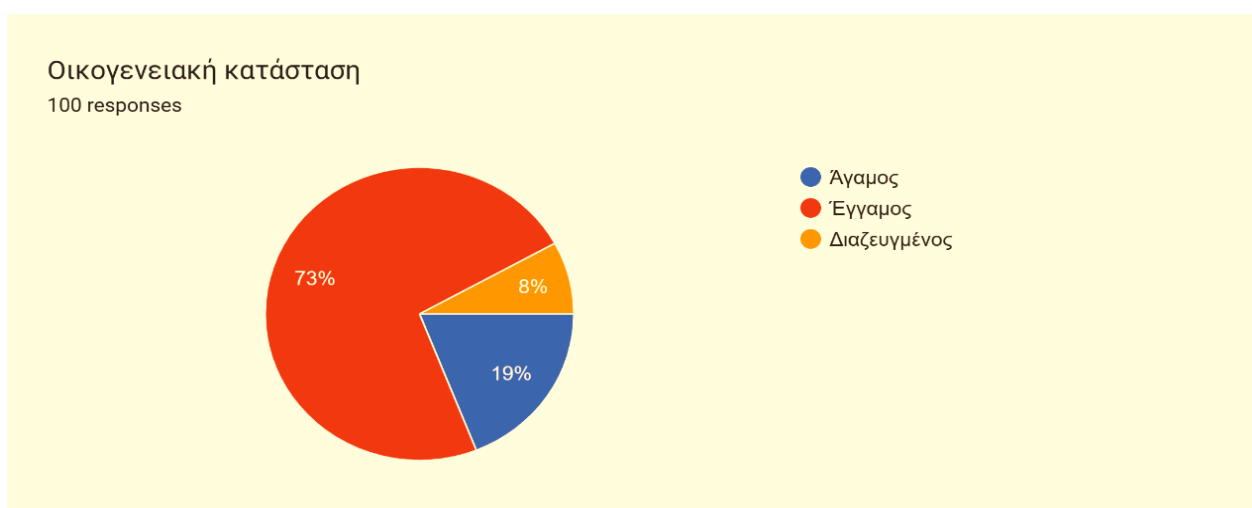
Παρακαλώ δηλώστε την ηλικία σας.

100 responses



Σχήμα 12.2.: κατάταξη των υπαλλήλων με βάση το έτος γέννησης.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (61%) είναι μεταξύ 35-50 ετών, ένα ποσοστό των (40%) είναι 51 και άνω, ενώ καθένας εκ των ερωτηθέντων δεν είναι από 18-35 ετών.

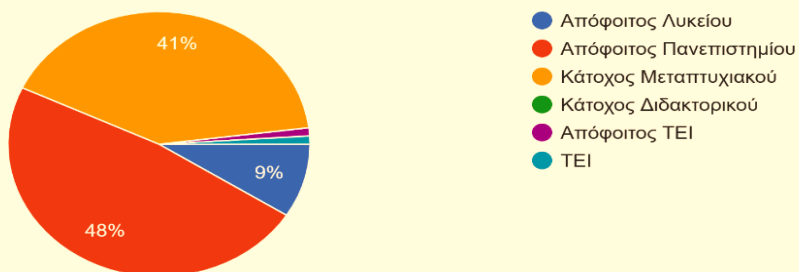


Σχήμα 12.3: κατάταξη των εργαζομένων ανάλογα με την σύνθεση της οικογένειάς τους.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η συντριπτική πλειοψηφία (73) των συμμετεχόντων είναι έγγαμοι, άγαμοι είναι το (19%), ενώ διαζευγμένοι το (8%).

Γραμματικές Γνώσεις

100 responses

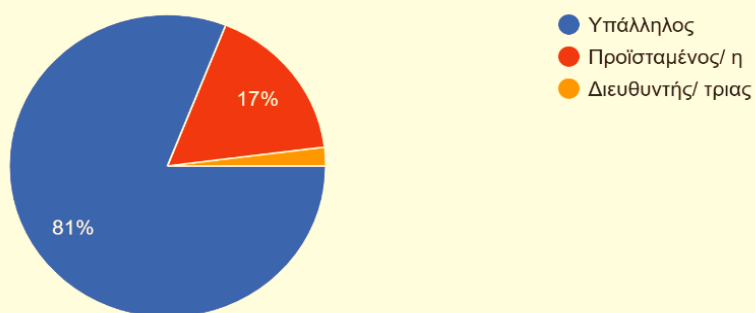


Σχήμα 12.4: κατάταξη των υπαλλήλων ανάλογα την εκπαίδευσή τους.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (48%) είναι κάτοχοι πανεπιστημιακού τίτλου, ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό (41%) κάτοχοι μεταπτυχιακού ενώ ένα μικρό ποσοστό (9%) είναι απόφοιτοι των ΤΕΙ.

Επαγγελματική θέση

100 responses

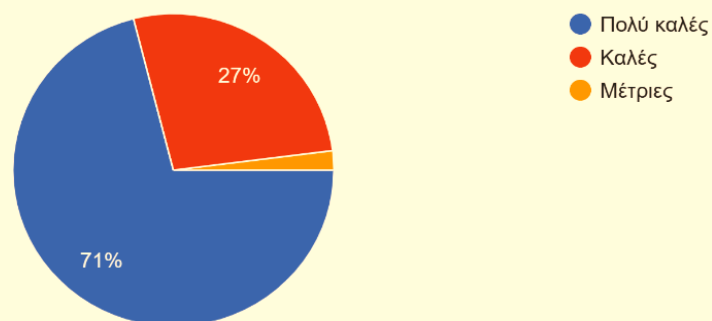


Σχήμα 12.5.: κατανομή των εργαζομένων με γνώμονα με την επαγγελματική θέση.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η συντριπτική πλειοψηφία (81%) των ερωτηθέντων είναι διοικητικοί υπάλληλοι, ένα μικρό ποσοστό (17%) προϊστάμενοι, ενώ μόνο ένα (2%) είναι διευθυντές.

Γνώσεις Υπολογιστή

100 responses

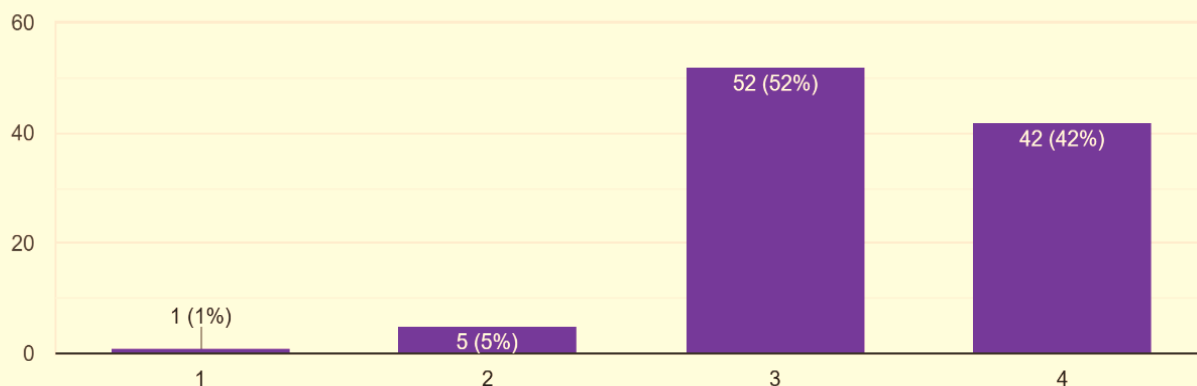


Σχήμα 12. 6.: Γράφημα πίτας με ποσοστιαίο διαχωρισμό γνώσεως Υπολογιστή.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: (71%) των εργαζομένων διαθέτει πολύ καλές γνώσεις Υπολογιστή, το (27%) διαθέτει καλές γνώσεις, ενώ μόνο ένα (2%) έχει μέτριες γνώσεις στην χρήση υπολογιστή.

Επαγγελματική εμπειρία

100 responses



Σχήμα 12. 7.: Ραβδόγραμμα με την ποσοστιαία κατανομή επαγγελματικής εμπειρίας των εργαζομένων με επιλογές (1-5)(6-15)(15-20)(άλλο) χρόνια εργασίας.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (52%) εργάζονται 15-20 έτη στα ΚΕΠ, το (42%) ανέφερε «κάτι άλλο» που υποδηλώνει πάνω από είκοσι έτη , 6-15 έτη το (5%), ενώ 1-5 έτη μόνο το (1%) κυρίως μέσω κινητικότητας ή προγραμμάτων ΔΥΠΑ. Ποσοστά που φανερώνουν ότι δεν γίνονται συχνά προσλήψεις στα ΚΕΠ.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2η

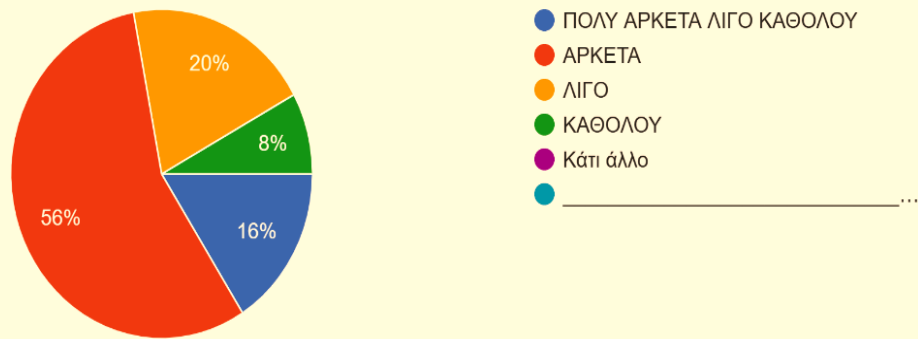
ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΑΠΟΨΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΚΕΠ



Σχήμα 12.8.: Ραβδόγραμμα με την ποσόστωση των αποτελεσμάτων στην ερώτηση εάν συμφωνούν να αποτελέσουν τα ΚΕΠ το μόνο δίαυλο παροχής υπηρεσιών κοινού και δημοσίων δομών όπου με την βοήθεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα διεκπεραιώνονται τα αιτήματα των πολιτών άμεσα, χωρίς να χρειάζεται μεταφορά των πολιτών σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες(με επιλογές ναι-όχι-δεν έχω άποψη);

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (54%) συμφωνεί ώστε να διεκπεραιώνονται οι υποθέσεις του (έτσι θα έχει επαφή με μόνο μία υπηρεσία). **Αρνητικά απάντησε το (43%) και δεν έχω άποψη (3%).**

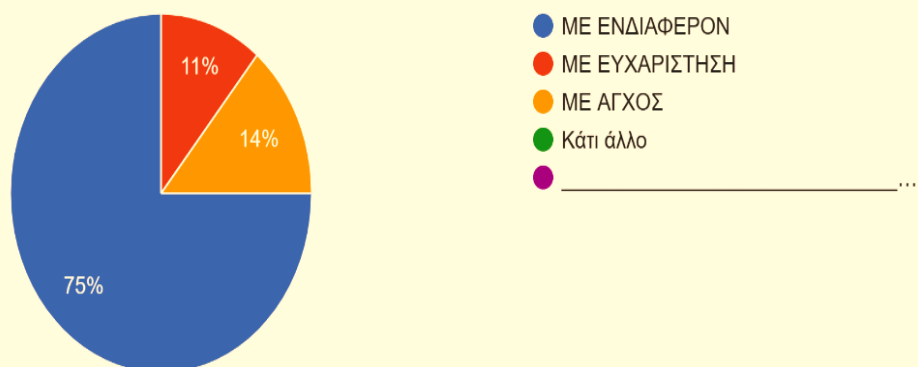
2. Πόσο πιστεύετε ότι θα σας δυσκολέψει ο όγκος των δεδομένων που θα πρέπει να χειρίζεστε;
100 responses



Σχήμα 12.9.: Γράφημα πίτας με την ποσόστωση των αποτελεσμάτων στην ερώτηση κατά πόσο πιστεύουν οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ ότι θα δυσκολέψει ο όγκος δεδομένων που θα πρέπει να χειριστούν.

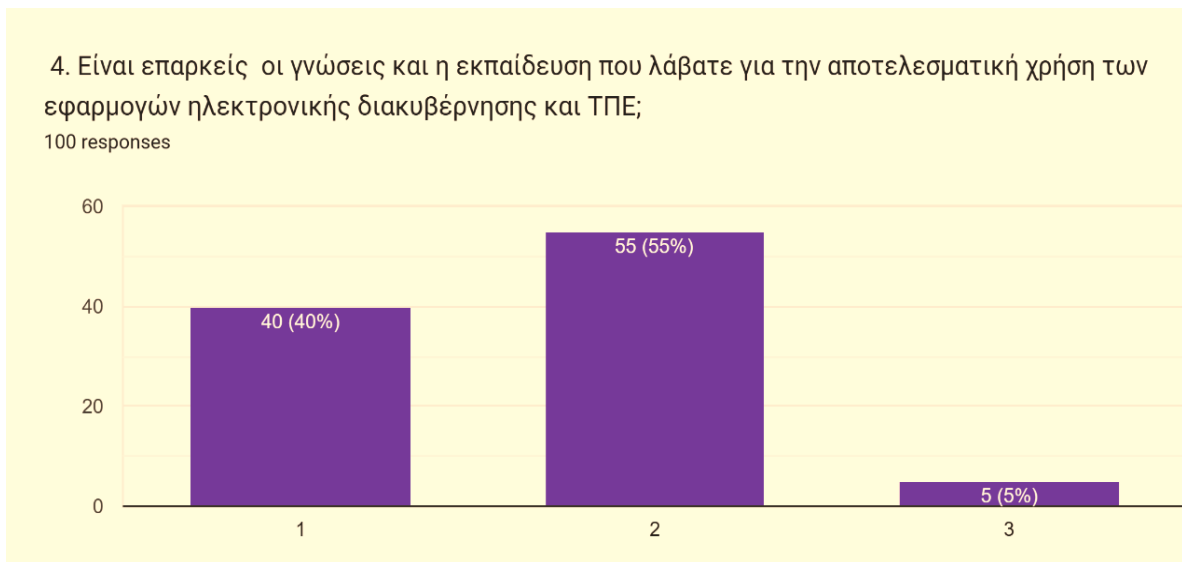
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (56%) πιστεύει ότι η συνεχόμενη προσθήκη διαδικασιών θα τους δυσκολέψει αρκετά, το (20%) πιστεύει λίγο, το (16%) πολύ και ένα μικρό ποσοστό (8%) καθόλου.

3. Πως αντιμετωπίσατε την υιοθέτηση προγραμμάτων υψηλής ψηφιακής τεχνολογίας;
100 responses



Σχήμα 12.10.: Γράφημα πίτας με την ποσόστωση των αποτελεσμάτων στην ερώτηση πως αντιμετώπισε το προσωπικό των ΚΕΠ την υιοθέτηση προγραμμάτων υψηλής ψηφιακής τεχνολογίας.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το (75%) αντιμετώπισε τα προγράμματα υψηλής ψηφιακής τεχνολογίας με ενδιαφέρον, ένα αρκετά μικρότερο ποσοστό (14%) με άγχος και ένα ακόμη μικρότερο ποσοστό (11%) με ευχαρίστηση.

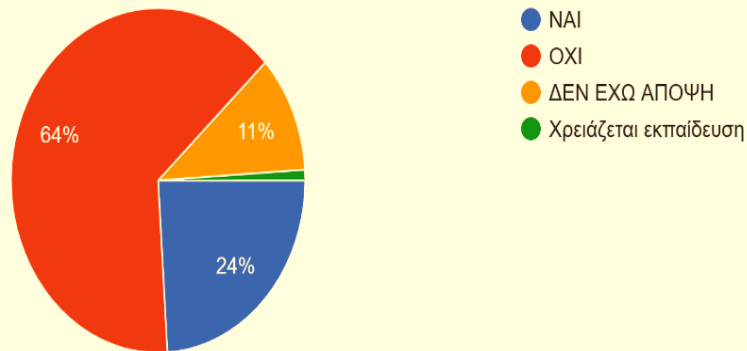


Σχήμα 12. 11.: Γράφημα πίτας με την ποσόστωση των απαντήσεων στην ερώτηση εάν είναι επαρκής η γνώση και εκπαίδευση που κατέχουν για να χειριστούν αποτελεσματικά τις νέες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ΤΠΕ.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ(ναι-όχι-δεν έχω άποψη): Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (55%) απάντησε ότι στερείται γνώσεων επαρκών για την αντιμετώπιση τον χειρισμό των νέων εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ΤΠΕ. Ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό (40%) είπε ότι διαθέτει, ενώ το (5)% δήλωσε ότι δεν έχει άποψη.

5. Πιστεύετε ότι όλοι οι υπάλληλοι των ΚΕΠ διαθέτουν τις κατάλληλες δεξιότητες στις ΤΠΕ για την διεκπεραίωση της εργασίας τους;

100 responses

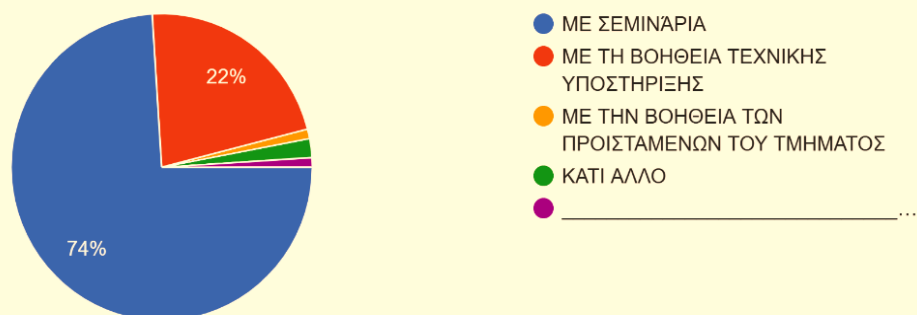


Σχήμα 12.12.: Γράφημα πίτας με την κατανομή των συμμετεχόντων που διαθέτουν τις κατάλληλες δεξιότητες στις ΤΠΕ για την διεκπεραίωση της εργασίας των.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ (ναι - όχι- δεν έχω άποψη - άλλο): Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (64%) απάντησε ότι δεν διαθέτει κατάλληλες δεξιότητες ΤΠΕ για την διεκπεραίωση της εργασίας του. Ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό (24%) είπε ότι διαθέτει, το (11%) δήλωσε ότι δεν έχει άποψη ενώ για το άλλο (1%) η απάντηση ήταν « χρειάζεται εκπαίδευση ».

6. Σύμφωνα με την προσωπική σας άποψη πως μπορείτε να αποκτήσετε μεγαλύτερες γνώσεις πάνω στην ψηφιακή διακυβέρνηση;

100 responses



Σχήμα 12.13.: Γράφημα πίτας με την κατανομή της άποψης των συμμετεχόντων πως θα μπορούσαν να αποκτήσουν μεγαλύτερες γνώσεις πάνω στην ψηφιακή διακυβέρνηση.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η συντριπτική πλειοψηφία (74%) πιστεύει ότι θα μπορούσε να αποκτήσει γνώσεις πάνω στην ψηφιακή διακυβέρνηση μέσω παρακολούθησης σεμιναρίων. Το 22% μέσω τεχνικών υποστήριξης, ένα (2%) με την βοήθεια των προϊσταμένων του τμήματος που εργάζεται, ενώ ένα (4%) με κάτι άλλο.

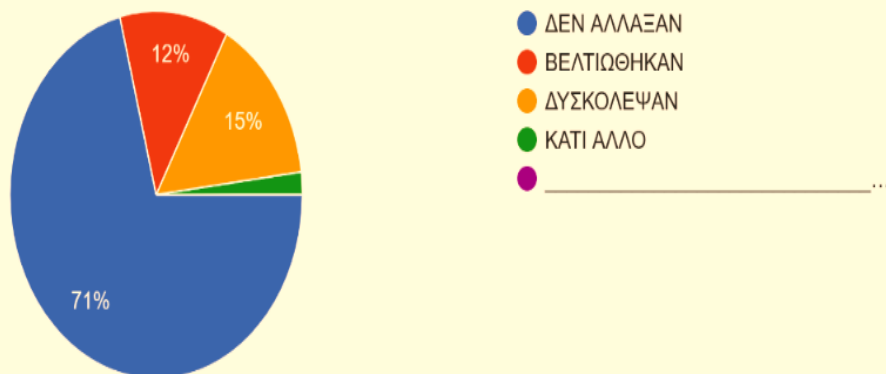


Σχήμα 12.14.: Γράφημα πίτας με κατανομή της άποψης των ερωτηθέντων για το αν παίζει ρόλο η ηλικία και η μόρφωση στον χειρισμό καινούργιων προγραμμάτων.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων (74%) απάντησε ότι παίζει ρόλο η ηλικία και η μόρφωση στον χειρισμό καινούργιων προγραμμάτων, το (23%) απάντησε αρνητικά, ενώ ένα (3%) απάντησε ότι δεν έχει άποψη.

8. Οι σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων σας βελτιώθηκαν ή εντάθηκαν με την εισαγωγή εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα ΚΕΠ;

100 responses



Σχήμα 12.15.: Γράφημα πίτας με κατανομή όσον αφορά κατά πόσο οι σχέσεις συναδέλφων μέσα στα ΚΕΠ, βελτιώθηκαν ή εντάθηκαν.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η πλειοψηφία των απαντήσεων των εργαζομένων (71%) στα ΚΕΠ κατέδειξε ότι δεν άλλαξαν οι σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων στα ΚΕΠ, ένα σχετικά μικρό ποσοστό (15%) ότι δυσκόλεψαν, ένα πάλι σχετικά μικρό ποσοστό (12%) ότι βελτιώθηκαν και (2%) κάτι άλλο.

9. Ποια η γνώμη σας για το νέο διαλειτουργικό πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ το e-ker; Νομίζεται ότι κάτι πρέπει να διορθωθεί;

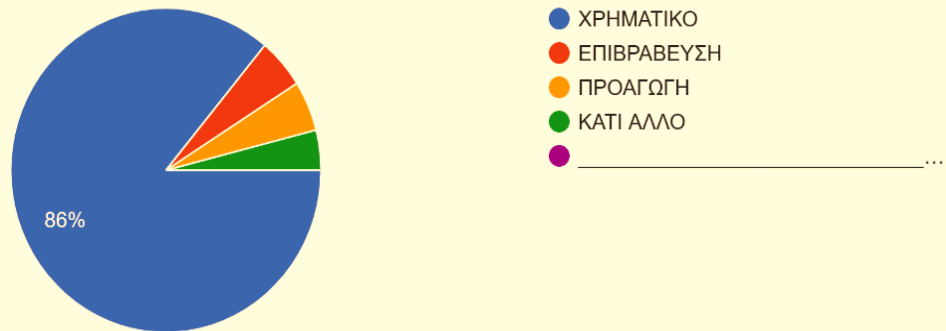
100 responses



Σχήμα 12.16.: Το παρόν γράφημα πίτας καταγράφει τις απόψεις των εργαζομένων σχετικά για το νέο διαλειτουργικό πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ, το e-ker και ειδικά εάν πρέπει να αλλάξει ή όχι.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ (μου αρέσει - πρέπει να αλλάξει - δεν έχω άποψη - άλλο): 58% των ερωτηθέντων υποστηρίζουν ότι πρέπει να αλλάξει το νέο λειτουργικό πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ, το e-ker το (21%), ένα σχετικά μέτριο ποσοστό αναφέρει ότι του αρέσει το e-ker, ένα πολύ μικρό ποσοστό (10%) δεν έχει άποψη, ενώ τις απαντήσεις που δόθηκαν για το κάτι άλλο είναι : «χρειάζονται πολλές βελτιώσεις και η διαλειτουργικότητα είναι ελλιπής», «η φιλοσοφία του είναι καλή αλλά θέλει βελτιώσεις», «είναι μια καλή εφαρμογή αλλά για να γίνει πιο εύχρηστη», «πρέπει να διορθωθεί», «σε αρκετές περιπτώσεις είναι καλό», «χρονοβόρο», «εύχρηστο αλλά ημιτελές ως προς τα εργαλεία του», «πρέπει να εξελιχθεί η διαλειτουργικότητα και να διορθωθούν κάποια λάθη», «να συνεχιστεί στο διηνεκές η βελτίωση του» έλαβαν (11%).

10. Τι κίνητρα παραγωγικότητας πιστεύετε ότι πρέπει να δοθούν στους υπαλλήλους στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη...χο την βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών;
100 responses



Σχήμα 12.17.: Το παρόν γράφημα πίτας περιέχει την κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση για τα κίνητρα παραγωγικότητας, δηλαδή εάν οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι, στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να τους δοθούν κίνητρα για μεγαλύτερη απόδοση, που θα έχει στόχο την βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών.

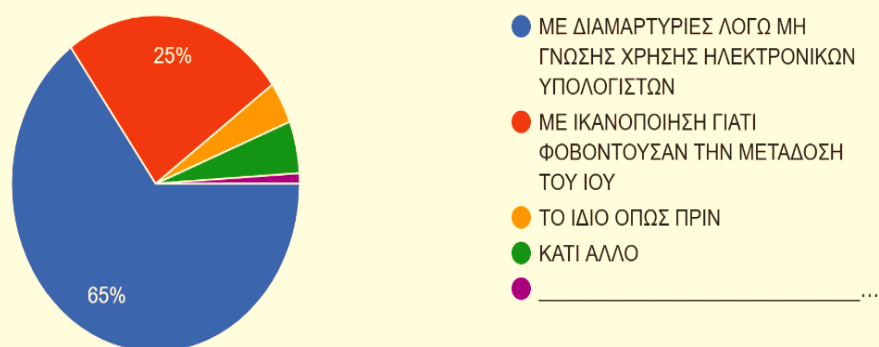
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η συντριπτική πλειοψηφία (86%) των συμμετεχόντων απάντησε ότι προτιμάει το χρηματικό κίνητρο, ενώ το κίνητρο που αφορά την προαγωγή έλαβε (5%), την επιβράβευση (5%) και η απάντηση για το κάτι άλλο το (4%) των ερωτηθέντων.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3η

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΚΕΠ

11. Κατά την διάρκεια της πανδημίας καθιερώθηκαν τα διαδικτυακά ραντεβού των πολιτών με τα ΚΕΠ. Πως τα δέχτηκαν οι πολίτες;

100 responses

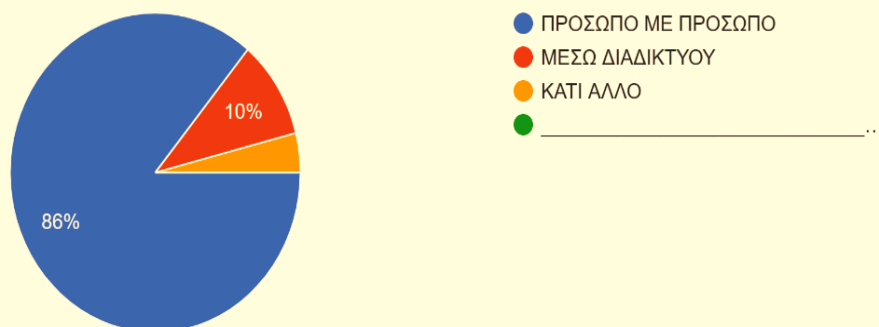


Σχήμα 12.18.: Το παρόν γράφημα πίτας περιέχει την ποσοστιαία συμμετεχόντων συγκριτικά με την αποδοχή των πολιτών, στην καθιέρωση των διαδικτυακών ραντεβού με τα ΚΕΠ, λόγω φόβου της μετάδοσης του ιού COVID-19.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Σύμφωνα με την κατανομή των απαντήσεων της παρούσας πίτας, **το 65% των πολιτών υποδέχθηκε με διαμαρτυρίες** τα διαδικτυακά ραντεβού με τα ΚΕΠ που καθιερώθηκαν κατά την διάρκεια της πανδημίας. Ένα μέτριο ποσοστό **(25%) δέχθηκε με ικανοποίηση** τον θεσμό των διαδικτυακών ραντεβού επειδή φοβόντουσαν την μετάδοση του ιού λόγω συνωστισμού, **το ίδιο όπως πριν** ή κάτι άλλο έλαβαν ποσοστό της τάξης του **(4%)** και **(4%)**.

12. Οι πολίτες προτιμούν την εξυπηρέτηση πρόσωπο με πρόσωπο με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ ή να εξυπηρετούνται μέσω διαδικτύου;

100 responses



Σχήμα 12.19.: Γράφημα πίτας με την κατανομή απόψεων για το αν οι πολίτες προτιμούν να εξυπηρετούνται με φυσική επαφή με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ ή να εξυπηρετούνται μέσω διαδικτύου.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Το παρόν γράφημα πίτας δείχνει ότι ένα πολύ μεγάλο ποσοστό (86%) πολιτών προτιμούν την φυσική επαφή για να εξυπηρετηθούν από τα ΚΕΠ. Μόνο ένα (10%) των εργαζομένων απήντησαν μέσω διαδικτύου και ένα σχεδόν (5%) κάτι άλλο.

13. Ποιοι παράγοντες εμποδίζουν τους πολίτες να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο;

100 responses



Σχήμα 12.20.: Το παρόν γράφημα πίτας αναφέρεται στους παράγοντες που εμποδίζουν τους πολίτες να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Το (75%) των απόψεων των ερωτηθέντων για το ποιοι παράγοντες εμποδίζουν τους πολίτες να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο απάντησαν ότι είναι η μη γνώση χρήσης υπολογιστή, ένα (10 %) απάντησε ότι οι πολίτες δεν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο λόγω ηλικίας, ένα μικρότερο ποσοστό (4%) ότι είναι ενάντια της ψηφιακής τεχνολογίας, ενώ οι απαντήσεις για το άλλο είναι : «η ηλικία και η οικονομική κατάσταση», «φοβούνται τη χρήση της τεχνολογίας στα θέματα του δημοσίου, και το οικονομικό», «όχι διάθεση να ασχοληθούν», «το διαδίκτυο είναι αρκετά περίπλοκο», «η γραφειοκρατία, η ασάφεια όντας ανασταλτικοί παράγοντες για την κατανόηση των διαδικασιών και επιπλέον εμπιστεύονται τους υπαλλήλους των ΚΕΠ για να εξυπηρετηθούν σωστά και γρήγορα», «η ανεπαρκής γνώση υπολογιστών η οικονομική κατάσταση και η ηλικία», «προτιμούν να το αναλάβει κάποιος άλλος από φόβο λάθους», «οι πολίτες της χώρας μας δεν είναι πλήρως εξοικειωμένοι με τα ηλεκτρονικά μέσα», «η τεμπελιά», «το επίπεδο μόρφωσης και όλα τα παραπάνω» πήραν (11%).



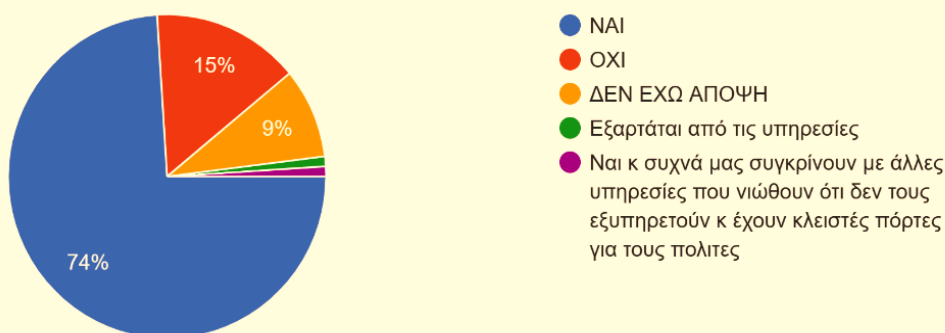
Σχήμα 12.21.: Το παρόν γράφημα πίτας αφορά τα συναισθήματα των πολιτών δεδομένου ότι το προσωπικό των ΚΕΠ θα γνωρίζουν όλα τα προσωπικά τους δεδομένα.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η η πλειοψηφία (54%) συμφωνεί, επειδή δεν μπορούν να κάνουν διαφορετικά. Ένα μέτριο ποσοστό (27%) το αποδέχονται με αδιαφορία, Ένα μικρό ποσοστό (7) το δέχονται με ευχαρίστηση, ένα άλλο μικρό ποσοστό (6) νιώθουν φόβο και ανασφάλεια, ενώ οι απαντήσεις για το άλλο είναι : «το δέχονται επειδή δεν μπορούν να κάνουν αλλιώς», «νιώθουν φόβο

ανασφάλεια», «δεν ξέρω αν αντιλαμβάνονται πόσες πληροφορίες μπορεί να έχουμε για αυτούς», «όταν εξυπηρετούνται δεν το σκέφτονται, ωστόσο στις κατ'ιδίαν συζητήσεις τους το σχολιάζουν αρνητικά», «δείχνουν μεγάλη εμπιστοσύνη - ανασφάλεια δείχνουν γενικά στον ψηφιακό κόσμο», «μέχρι σήμερα δεν υπήρξαν αντιρρήσεις», «άλλοι με συγκατάβαση και άλλοι με ανασφάλεια», «προκειμένου να μην προσπαθήσουν με ψηφιακό τρόπο, αποκαλύπτουν τους κωδικούς taxis στους υπαλλήλους χωρίς να αντιλαμβάνονται τι σημαίνει αυτό» έχουν λάβει (11%).

15. Αυξήθηκε η εμπιστοσύνη των πολιτών στις υπηρεσίες των ΚΕΠ;

100 responses



Σχήμα 12.22.: Το παρόν γράφημα πίτας περιέχει την κατανομή που εκφράζουν εάν αυξήθηκε η εμπιστοσύνη των ΚΕΠ στις υπηρεσίες των ΚΕΠ.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (74%) απάντησε ότι αυξήθηκε η εμπιστοσύνη των πολιτών στις υπηρεσίες των ΚΕΠ, ένα μικρό ποσοστό (15%) ότι δεν αυξήθηκε, ένα ακόμη πιο μικρό ποσοστό (9%) ότι δεν έχει άποψη, το άλλο (2%) ενώ οι απαντήσεις είναι: «εξαρτάται από τις υπηρεσίες», «ναι και συχνά μας συγκρίνουν με άλλες υπηρεσίες που νιώθουν ότι δεν τους εξυπηρετούν κι έχουν κλειστές πόρτες για τους πολίτες».

16. Υπάρχει περίπτωση λαθών στην εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

100 responses



Σχήμα 12. 23.: Το παρόν γράφημα πίτας αφορά την κατανομή απόψεων στην ερώτηση εάν υπάρχει περίπτωση λαθών στην εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η συντριπτική πλειοψηφία των απόψεων (74%) απάντησε καταφατικά, δηλαδή υπάρχει περίπτωση λαθών στην εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, (13%) μη ύπαρξη περίπτωσης λαθών, (10%) δεν γνωρίζουν, ενώ οι απαντήσεις για το άλλο : «στις περιπτώσεις που δεν έχουν ολοκληρωθεί οι βάσεις δεδομένων», «δύσκολο» και «πιο σπάνια η περίπτωση λάθους αλλά υπάρχει» έλαβαν (3%).

17. Η μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης και η δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης των σταδίων διεκπεραίωσης των αιτημάτων αύξησε την ικανοποίηση των πολιτών στο κράτος;

100 responses



Σχήμα 12.24.: Το παρόν γράφημα περιλαμβάνει την ποσόστωση απόψεων όσον αφορά το αν η μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης και η δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης των σταδίων διεκπεραίωσης των αιτημάτων αύξησε την ικανοποίηση των πολιτών στις υπηρεσίες που προσφέρει το κράτος.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Το (53%) των ερωτηθέντων απάντησε καταφατικά, ότι δηλαδή η μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης και η δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης των σταδίων διεκπεραίωσης των αιτημάτων αύξησε την ικανοποίηση των πολιτών στις υπηρεσίες που προσφέρει το κράτος. Το (25%) των ερωτηθέντων απάντησε ότι οι πολίτες δεν νιώθουν ικανοποιημένοι, το (17%) των συμμετεχόντων δεν έχει άποψη, ενώ οι απαντήσεις για το άλλο είναι: . «αυξήθηκε ο χρόνος εξυπηρέτησης στο νέο e-ker», «με το νέο e-ker μόνο μείωση χρόνου εξυπηρέτησης δεν έχουμε», «γενικά δεν υπάρχει εμπιστοσύνη στο κράτος». έλαβαν (5%).



Σχήμα 12.25.: Ραβδόγραμμα με την κατανομή απόψεων αν το γεγονός ότι τα ΚΕΠ άρχισαν να καλύπτουν και άλλους τομείς εξυπηρέτησης αποτελούν γεγονός που καλύπτει τις απαιτήσεις των πολιτών.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων(57%) συμφώνησε ότι το γεγονός ότι τα ΚΕΠ άρχισαν να καλύπτουν και άλλους τομείς εξυπηρέτησης βοήθησε στο να καλυφθούν οι απαιτήσεις των πολιτών. Το (26%) απάντησε αρνητικά ενώ ένα ποσοστό των (17%) ανέφερε ότι δεν είχε άποψη.

19. Κατά πόσο έχει επιτευχθεί η εξυπηρέτηση πολιτών με την χρήση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

100 responses



Σχήμα 12.26.: Γράφημα πίτας που περιέχει κατανομή απαντήσεων των συμμετεχόντων για το κατά πόσο έχει επιτευχθεί η εξυπηρέτηση πολιτών με την χρήση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

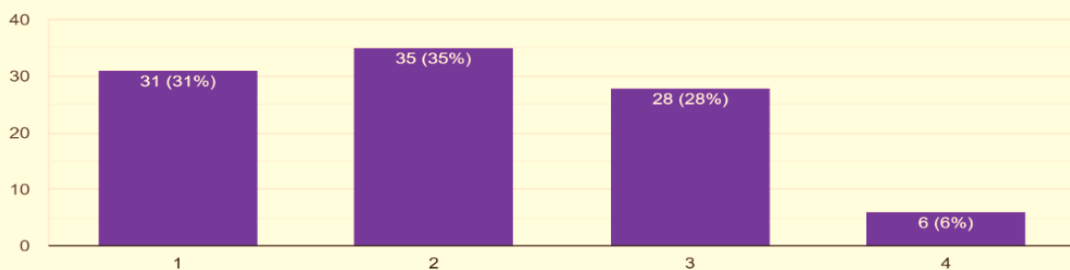
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Το (61%) των ερωτηθέντων απάντησε ότι έχει επιτευχθεί αρκετά, το (25%) πολύ, το (11%) λίγο, ενώ οι απαντήσεις για το άλλο είναι: «όλο προβλήματα υπάρχουν», «η εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης νοείται μόνο όταν είναι άμεση, κάτι τέτοιο για να επιτευχθεί απαιτεί ψηφιοποίηση όλων των αρχείων του κράτους», «κατά πολύ έχει επιτευχθεί αλλά με κόστος για τους πολίτες που απευθύνονται σε ιδιώτες για να εξυπηρετηθούν», έλαβαν (13%).

20. Πόσο μείωσε την γραφειοκρατία η υιοθέτηση της αρχής «μόνον άπαξ», η λήψη στοιχείων των πολιτών από το «εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας»;

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ(ΜΕ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ - ΜΕ ΚΑΨΥΠΟΨΙΑ - ΜΕ ΑΡΝΗΣΗ – ΑΔΙΑΦΟΡΑ - ΑΛΛΟ):

20. Πόσο μείωσε την γραφειοκρατία η υιοθέτηση της αρχής «μόνον άπαξ», η λήψη στοιχείων των πολιτών από το «εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας»;

100 responses



Σχήμα 12.27: Γράφημα πίτας που περιέχει τις απαντήσεις των συμμετεχόντων όσον αφορά την ερώτηση: κατά πόσο μείωσε την γραφειοκρατία η υιοθέτηση της αρχής «μόνον άπαξ», η λήψη στοιχείων των πολιτών από το «εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας»;

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ (πολύ- αρκετά-καθόλου) : Το (31%) των συμμετεχόντων απάντησε ότι η λήψη στοιχείων από το «εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας», μετά την υιοθέτηση της αρχής «μόνον άπαξ» από τα ΚΕΠ έχει μειώσει πολύ την γραφειοκρατία, το (35%) ότι την μείωσε αρκετά, το (28%) την μείωσε λίγο ενώ το (6%) δεν την μείωσε καθόλου.

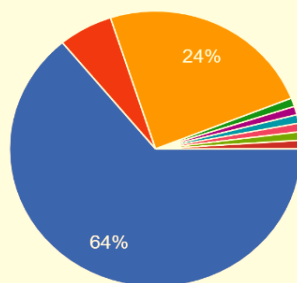


Σχήμα 12.28.: Γράφημα πίτας που περιέχει κατανομή απαντήσεων των συμμετεχόντων για το πώς αντέδρασαν οι πολίτες στον έλεγχο των στοιχείων της ταυτότητάς τους μέσω της διαλειτουργικότητας του πληροφοριακού συστήματος των e-ker.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Το (44%) των ερωτηθέντων απάντησε ότι οι πολίτες αντέδρασαν με αδιαφορία στον έλεγχο των στοιχείων της ταυτότητας τους μέσω της διαλειτουργικότητας του πληροφοριακού συστήματος των e-ker, το (36%) με εμπιστοσύνη, το (18%) με καχυποψία, ενώ οι απαντήσεις: «αδιάφορα» και «δεν το κατάλαβαν καν. Για αυτούς δεν άλλαξε κάτι» έλαβαν (2%).

22. Είχε απήχηση στους πολίτες η δυνατότητα που τους παρέχει η πύλη gov, να υπογράψουν ψηφιακά έγγραφα, υπεύθυνες δηλώσεις και εξουσιοδοτήσεις;

100 responses



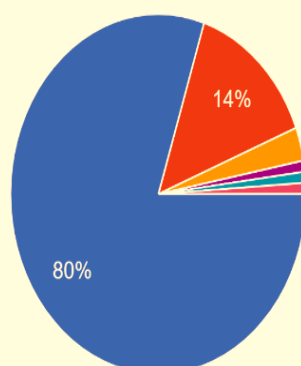
- ΘΕΤΙΚΗ
- ΑΡΝΗΤΙΚΗ
- ΑΔΙΑΦΟΡΗ
- Είχε απήχηση, αλλά πάλι ιδιώτες συντάσσουν τα έγγραφα επί πληρωμή...
- Λίγοι μάλλον το γνωρίζουν, ακόμα το...
- Όσοι έχουν διάθεση να ασχοληθούν,...
- Προτιμούν να έρθουν μπροστά σου να...
- Και θετική και αρνητική
- Εξαρτάται τον πολίτη

Σχήμα 12.29: Γράφημα πίτας με ποσόστωση των απαντήσεων των ερωτηθέντων για το αν είχε απήχηση στους πολίτες η δυνατότητα που τους παρέχει η πύλη gov, να υπογράψουν ψηφιακά έγγραφα, υπεύθυνες δηλώσεις και εξουσιοδοτήσεις.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ (θετική- αρνητική- αδιάφορη- άλλο) : Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (64%) απάντησε καταφατικά στην ερώτηση αν είχε απήχηση στους πολίτες η δυνατότητα που τους παρέχει η πύλη gov, να υπογράψουν ψηφιακά έγγραφα, υπεύθυνες δηλώσεις και εξουσιοδοτήσεις. Το (24%) απάντησε ότι οι πολίτες το αντιμετώπισαν με αδιαφορία ένα μικρό ποσοστό (8%) ότι δεν είχε απήχηση στους πολίτες, ενώ οι απαντήσεις για το άλλο είναι : «είχε απήχηση αλλά πάλι ιδιώτες συντάσσουν τα έγγραφα επί πληρωμή», «λίγοι μάλλον το γνωρίζουν», «όσοι έχουν διάθεση να ασχοληθούν», «προτιμούν να έρθουν μπροστά στον υπάλληλο» και « θετική και αρνητική, εξαρτάται από τον πολίτη» έλαβαν (4%).

23. Οι ψηφιακές υπογραφές και η δυνατότητα να ελέγχετε και να διαβιβάζεται ψηφιακά υπογεγραμμένα διοικητικά προϊόντα έχει βελτιώσει την εξυπηρέτηση των πολιτών;

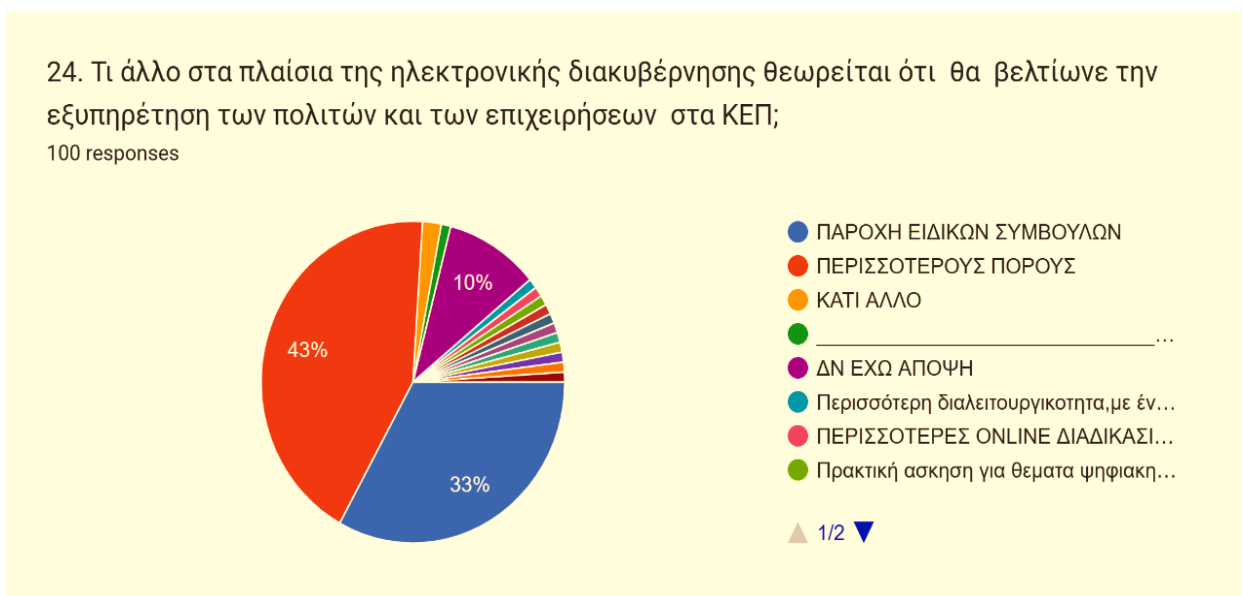
100 responses



- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ
- _____
- Ναι αλλά προτιμούν τον παραδοσιακό χατηρικό τύπο εξυπηρέτησης.
- Καμιά φορά την δυσκολεύει
- ΕΦΟΣΟΝ ΣΕ ΟΛΟΚΛΗΡΗ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤ...

Σχήμα 12.30: Γράφημα πίτας που περιέχει τα ποσοστά των απόψεων των ερωτηθέντων στην ερώτηση εάν οι ψηφιακές υπογραφές και η δυνατότητα να ελέγχει ο πολίτης και να διαβιβάζει ψηφιακά υπογεγραμμένα διοικητικά προϊόντα έχει βελτιώσει την εξυπηρέτηση των πολιτών.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ (ΝΑΙ -ΟΧΙ –ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ) : Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα (80%) έχουν θετική άποψη για το γεγονός «ότι τώρα πλέον οι πολίτες με τις ψηφιακές υπογραφές και την δυνατότητα που έχουν να ελέγχουν και να διαβιβάζουν ψηφιακά υπογεγραμμένα διοικητικά προϊόντα, έχει βελτιωθεί η εξυπηρέτησή τους». (14%) απάντησαν αρνητικά, ενώ οι απαντήσεις «κάτι άλλο» είναι : «ναι αλλά προτιμούν τον παραδοσιακό, χαρακτηριστικό τύπο εξυπηρέτησης», «καμιά φορά τον δυσκολεύει», «εφόσον σε ολόκληρη την διαδικασία της εξυπηρέτησης υπάρχει ψηφιακή υπογραφή, τότε πολύ, δεν είναι όμως καθολικό» έλαβαν από (3%).



Σχήμα 12.31: Γράφημα πίτας που περιέχει την κατανομή απόψεων των ερωτηθέντων για ότι αφορά τι άλλο θεωρούν ότι θα βελτίωνε παροχές σε πολίτες και επιχειρηματίες στα ΚΕΠ.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ(παροχή ειδικών συμβουλών - περισσότερους πόρους - δεν έχω άποψη - κάτι άλλο): Η ερώτηση αν οι περισσότεροι πόροι θα βελτιώσουν την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων στα ΚΕΠ συγκέντρωσε την πλειοψηφία των συμμετεχόντων (43%), η άποψη παροχή ειδικών συμβουλών (33%), ένα μικρό ποσοστό (10%) έλαβε η πρόταση δεν έχω άποψη, ενώ οι προτάσεις για κάτι άλλο είναι : «εκπαίδευση και των άλλων υπηρεσιών όχι μόνο των

ΚΕΠ», «πρόσωπο με πρόσωπο εκμάθηση διαδικασιών», «πραγματική και ικανοποιητική πρακτική εξάσκηση για θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ούτως ώστε να μην ανατρέχουμε συνεχώς σε εγκυκλίους και οδηγίες», «ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων και φακέλλων για τις περισσότερες αιτήσεις του back office», «κατάργηση του γνησίου της υπογραφής και του μεγάλου όγκου των δικαιολογητικών , που η συλλογή τους ταλαιπωρεί πολίτες και υπαλλήλους», «να προηγείται της κατασκευής του back office η ερώτηση της γνώμης και η συμμετοχή των υπαλλήλων των ΚΕΠ σε αυτόν», «βελτίωση και απλοποίηση του e-ker, να εκτελείται με λίγες κινήσεις η αίτηση και με περισσότερη διαλειτουργικότητα», «ύπαρξη ποιοτικότερης και πιο επαρκούς πληροφόρησης στις σελίδες του κράτους», «περισσότερες on line διαδικασίες μιάς στάσης», «σεμινάρια σε υπαλλήλους και πολίτες και ένταξη περισσότερων μητρώων διαλειτουργικότητας στο e-ker και σεμινάρια σε πολίτες και εργαζομένους στα ΚΕΠ», «απαιτεί πολύ καλή έρευνα και προγραμματισμό», « στην νέα εφαρμογή e-ker δεν υπάρχουν και δεν λειτουργούν σωστά πολλές διαδικασίες του παλαιού συστήματος ermis. Αυτό κοστίζει στους πολίτες επειδή απευθύνονται σε ιδιώτες», «δημιουργία και διατήρηση λειτουργικού back office αφού η καλής ποιότητας διαλειτουργικότητα οδηγεί στην σωστή ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών», « όλα τα παραπάνω και πολύ καλή έρευνα και προγραμματισμό» έλαβαν (14%).

25. Πιστεύετε ότι η απόφαση της κυβέρνησης να στέλνεται μήνυμα στο κινητό των πολιτών για να πουν εάν έχουν εξυπηρετηθεί επαρκώς και εάν...σεις συμπάθειας και αντιπάθειας στους πολίτες
100 responses



Σχήμα 12. 32: Γράφημα πίτας απόκρισης ερωτηθέντων, εάν πιστεύουν ότι η απόφαση της κυβέρνησης να στέλνει μήνυμα στο κινητό των πολιτών για να πουν εάν έχουν εξυπηρετηθεί επαρκώς, θα προκαλέσει αισθήματα συμπάθειας και αντιπάθειας μεταξύ των πολιτών και των εργαζομένων στα ΚΕΠ.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Το (45%) των συμμετεχόντων απάντησε ότι θα βοηθήσει στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών η απόφαση της κυβέρνησης να στέλνει μήνυμα στο κινητό των πολιτών, για να πουν εάν έχουν εξυπηρετηθεί επαρκώς, και δεν θα προκαλέσει αισθήματα συμπάθειας και αντιπάθειας μεταξύ των πολιτών και των εργαζομένων στα ΚΕΠ.

Το (39%) απάντησε ότι θα δημιουργήσει άγχος στους υπαλλήλους, στην επιλογή Κάτι άλλο απάντησε ένα μικρό ποσοστό (8%) με απαντήσεις: «ανάλογα τι θα υπάρχει ως ερώτημα, ακόμα και στην κακή εξυπηρέτηση να φαίνεται από που προέρχεται αυτή», «σταγόνα στον ωκεανό, δεν είναι αυτό το θέμα επίλυσης προβλημάτων στην ψηφιακή διακυβέρνηση», «αυτού του είδους η αξιολόγηση δεν μπορεί να είναι αντικειμενική καθώς οποιαδήποτε δυσλειτουργία του πληροφοριακού συστήματος θα την επωμιστεί ο υπάλληλος», «είναι καλό να υπάρχει αυτού του είδους η στατιστική, δίνει την δυνατότητα στους πολίτες να προτείνουν βελτιώσεις», «θα

βοηθήσει, εξαρτάται από την διαχείριση», «ανάλογα με την εκάστοτε περίπτωση εξυπηρέτησης».

11.11.ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Κατ' αρχάς θα πρέπει να καταγραφεί ότι είναι εντυπωσιακή η άμεση ανταπόκριση των εργαζομένων στα ΚΕΠ στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Εντός 5 ημερών ήρθε απάντηση από 100 υπαλλήλους ΚΕΠ από όλη την Ελλάδα. Η βοήθειά τους είναι πολύ σημαντική για την διεκπεραίωση της παρούσας έρευνας.

Οι περισσότεροι εξ αυτών (73%) ήταν γυναίκες ενώ μόνο το 37% ήταν άνδρες. Από το ποσοστό αυτό δεν μπορούμε να εξαγάγουμε αντικειμενικό συμπέρασμα γιατί μπορεί συμπτωματικά να απάντησαν γυναίκες. Η ηλικία των εργαζομένων που απάντησαν δημιουργεί ορισμένες απορίες γιατί το 61% είναι μεταξύ 35-50 ετών ενώ κανένας εξ αυτών δεν ανήκει στην ηλικιακή μονάδα των 18-35. Δείχνει ότι δεν γίνονται συχνά προσλήψεις στα ΚΕΠ. Το γεγονός ότι το 73% των υπαλλήλων είναι έγγαμοι δεν επιδρά στην έρευνα. Εντυπωσιακό είναι το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων καθώς το (48%) έχουν πτυχίο πανεπιστημίου και το (41%), μεταπτυχιακό.

Δεδομένου του μεγαλύτερου αριθμού των ερωτηθέντων που απάντησαν είναι απλοί εργαζόμενοι, αιτιολογεί την προθυμία τους να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο καθώς βρισκόμενοι στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης των πολιτών είναι οι αποδέκτες της ικανοποίησης, δυσφορίας, απαιτήσεων των πολιτών. Καθώς η πλειοψηφία αυτών έχει εργασιακή εμπειρία 15-20 έτη, έχουν δεχτεί όλες τις τελευταίες αλλαγές που διενεργήθηκαν στα ΚΕΠ λόγω της υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της διαλειτουργικότητας με τις άλλες δημόσιες υπηρεσίες, και δύνανται να τις περιγράψουν με σαφήνεια.

Η δεύτερη θεματική περιοχή του ερευνητικού εγγράφου, άπτονται ερωτημάτων για τις προσωπικές απόψεις των συμμετεχόντων από τη χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δεδομένου ότι το κράτος έχει στόχο την πλήρη διαλειτουργικότητα μεταξύ των ΚΕΠ και των δημοσίων υπηρεσιών, είναι πολύ σημαντικές οι απόψεις των εργαζομένων σε αυτά για τον εντοπισμό δυσκολιών, κενών ή παραλείψεων που πιθανόν να έχουν γίνει.

Θετικό είναι ότι το 54% των πολιτών έχει αποδεχτεί την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τα ΚΕΠ και την μετατροπή τους σε μοναδικό σημείο διεπαφής με το κράτος, όπου ο πολίτης απλώς με μια μόνο μετάβαση εκεί θα μπορεί να εξυπηρετηθεί για θέματα που τον απασχολούν και να λάβει τελικά διοικητικά προϊόντα. Ωστόσο η πλειοψηφία των συμμετεχόντων το 56% των εργαζομένων πιστεύει ότι ο όγκος των νέων διαδικασιών, θα δυσκολέψει περισσότερο η δουλειά τους. Επιπλέον, ένα θέμα που εγείρεται από τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου είναι ότι ενώ το 75% συμφώνησαν ότι αντιμετωπίζουν τα νέα προγράμματα υψηλής ψηφιακής διακυβέρνησης με ενδιαφέρον, το 55% απάντησε ότι δεν διαθέτει επαρκείς γνώσεις για τον χειρισμό αυτών. Στο ζήτημα της ανεπαρκούς γνώσης χειρισμού των νέων λογισμικών, η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων απάντησε ότι θα

μπορούσε να το αντιμετωπίσει παρακολουθώντας σεμινάρια, τα οποία όμως σύμφωνα με το 74% θα παρακολουθούσαν ευκολότερα οι νεότεροι εργαζόμενοι και αυτοί που είχαν μεγαλύτερο μορφωτικό επίπεδο. Επιπλέον, το 58% των ερωτηθέντων απάντησε ότι πρέπει να αλλάξει το e-ker και να αντικατασταθεί με νέο λειτουργικότερο και λιγότερο χρονοβόρο με περισσότερα εργαλεία και με πλήρη διαλειτουργικότητα.

Το θετικό που απορρέει από τις σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων είναι ότι ενώ αντιμετωπίζουν καθημερινά νέες προκλήσεις και αλλαγές στην διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών, οι μεταξύ των συναδέλφων σχέσεις δεν άλλαξαν. Επίσης ενώ το 74% των υπαλλήλων απάντησε ότι μπορεί να υπάρχει περίπτωση λάθους στην εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς είναι σε αρχικό στάδιο η διαλειτουργικότητα με τα μητρώα του συνόλου των κρατικών φορέων.

Αναφορικά με τα κίνητρα αποδοτικότητας που προτιμούν οι εργαζόμενοι, η συντριπτική πλειοψηφία αυτών (86%) απάντησε ότι ενδιαφέρεται για το χρηματικό κίνητρο.

Όσον αφορά τους πολίτες, σύμφωνα με την γνώμη των συμμετεχόντων στην έρευνα το 75% των πολιτών δεν χρησιμοποιεί το διαδίκτυο επειδή δεν έχει γνώση χειρισμού υπολογιστών. Αναφορικά με το εάν έχει αυξηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών στα ΚΕΠ απάντησαν κατά 74% θετικά. Αυτή η άποψη συμπίπτει με τα αποτελέσματα ερευνών των Skordoulis, Alasonas και Pekka – Economou (2017) και των Wirtz και Kurtz (2016) που αναφέρουν ότι η ενσωμάτωση ισχυρών τεχνολογιών αναζήτησης και η πλήρης διαδικτυακή διαθεσιμότητα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν ζητήματα ζωτικής σημασίας, καθώς επηρεάζουν θετικά την ικανοποίηση των πολιτών. Η έρευνα των Skordoulis, Alasonas και Pekka – Economou (2017) είχε στόχο τα ΚΕΠ, ενώ των Wirtz και Kurtz (2016) γενικά των δημοσίων οργανισμών. Επιπλέον, το γεγονός ότι η μείωση της γραφειοκρατίας στα ΚΕΠ ικανοποίησε τους δημότες, είναι ανάλογο της έρευνας των Κοτσιλιέρη και Βουτυνιώτη (2022), τα οποία αναφέρουν ότι, το μοντέλο της διακυβέρνησης στην Ελλάδα, εδώ και πολλά χρόνια, ήταν αυτό της γραφειοκρατίας, το οποίο απεδείχθη ότι είναι συγκεντρωτικό, άκαμπτο και μη αποδοτικό και ταλαιπωρούσε τους πολίτες, οι οποίοι τώρα νοιώθουν μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση αυτών από τα ΚΕΠ.

Αθροιστικά στις αιτίες που αυξήθηκε η ικανοποίηση των πολιτών (53%) στα ΚΕΠ είναι και η μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης και η δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης των σταδίων διεκπεραίωσης των αιτημάτων, καθώς και ότι τα ΚΕΠ άρχισαν να καλύπτουν και άλλους τομείς εξυπηρέτησης βοήθησε στο να καλυφθούν οι απαιτήσεις των πολιτών. Έτσι το 80% των πολιτών σύμφωνα με τις απόψεις τους είναι

ικανοποιημένοι με τις ψηφιακές υπογραφές και την ευχέρεια που έχουν να ελέγχουν και να διαβιβάζουν ψηφιακά υπογεγραμμένα διοικητικά προϊόντα στα ΚΕΠ.

Όσον αφορά για την δυνατότητα πρόσβασης των εργαζομένων των ΚΕΠ στα προσωπικά στοιχεία των πολιτών δια μέσου του κέντρου διαλειτουργικότητας , το 54% των πολιτών το αποδέχεται επειδή δεν μπορούν να κάνουν διαφορετικά, 27% με αδιαφορία, το 8% με φόβο και το 7% με ευχαρίστηση.

Και τέλος οι συμμετέχοντες στο ερώτημα με ποιο τρόπο πιστεύουν ότι θα βελτιωθεί η εξυπηρέτηση των δημοτών, απάντησαν την παροχή περισσότερων πόρων και τεχνολογικού εξοπλισμού από το κράτος, σε συνδυασμό μεγαλύτερη διαλειτουργικότητα μεταξύ των ΚΕΠ με τα μητρώα των υπολοίπων δημοσίων φορέων, περισσότερες on line διαδικασίες, πιλοτική εφαρμογή νέων εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε συνδυασμό με πρακτική εξάσκηση από τους εργαζομένους των ΚΕΠ, και λιγότερο με την παροχή ειδικών συμβούλων προς αυτούς .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12: ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

12.1. Συνέντευξη με τον κ. Σταύρο Μπένο (παράρτημα Ι)

12.1.1. Προφίλ του κ. Μπένου

κ. Σταύρος Μπένος, κατά την δεύτερη θητεία του (2001-2003), ως υφυπουργός Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και νυν επικεφαλής ανασυγκρότησης Εύβοιας, προχώρησε στην ίδρυση και λειτουργία περίπου 1000 ΚΕΠ σε όλη την Ελλάδα, υιοθετώντας την φιλοσοφία: «υπηρεσία μίας στάσης» και αναβαθμίζοντας την δημόσια διοίκηση. Τον θεσμό των ΚΕΠ σύμφωνα με αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη 10-11.2005 από την εταιρεία YPRC, αποδέχθηκε θετικά το 94% των συμμετεχόντων.

12.1.2. Μεθοδολογία της έρευνας

Κατά την διάρκεια τηλεφωνικής επικοινωνίας, ρωτήθηκε από την συγγραφέα της παρούσας εργασίας, εάν επιθυμεί να συμμετέχει στην έρευνα της διπλωματικής της εργασίας, αφού φυσικά πρώτα ενημερώθηκε για το θέμα και τον σκοπό της έρευνας. Ο κ. Μπένος ευχαρίστως δέχθηκε να συμμετέχει κατόπιν τηλεφωνικής συνέντευξης που διεξήχθη στις 18.12.2023.

12.1.3. Συζήτηση

Από την αρχή της συνέντευξης ο κ. Μπένος επισημαίνει ότι τα ερωτήματα, που περιλαμβάνονται στο Ερωτηματολόγιο που του τέθηκε, τα καλύπτει η νέα εφαρμογή «Διάζωμα» που ως πρόεδρος Επιτροπής της Βόρειας Εύβοιας σκοπεύει να την εφαρμόσει. Αυτή η εφαρμογή περιλαμβάνει μεγάλες αλλαγές, μεταξύ άλλων και την αναβάθμιση των ΚΕΠ. Κατόπιν τονίζει ότι εδώ και 20 χρόνια συμμετείχε στην μεγάλη μεταρρύθμιση των ΚΕΠ, καθώς τα ονειρεύτηκε ως υποκαταστήματα του κράτους, τα οποία θα αποτελούσαν αποκλειστικά κρατικά καταστήματα, τα οποία θα διεκπεραιώνουν οποιαδήποτε υπόθεση των πολιτών, όσο σύνθετη κι αν είναι.

Δήλωσε ότι Σήμερα τα ΚΕΠ δουλεύουν μονοτμηματικά προϊόντα δηλαδή απλές βεβαιώσεις και πιστοποιητικά, με το «Διάζωμα» δεν θα χρειάζεται να γίνονται ασυντόνιστες, επιμέρους πρωτοβουλίες από τα υπουργεία για την προσθήκη νέων διαδικασιών στα ΚΕΠ, όπως το ΚΕΠ Υγείας και προσθήκη υπηρεσιών ΔΥΠΑ, πολεοδομίας κ.α., αλλά τα ΚΕΠ θα είναι υποκαταστήματα του κράτους.

Επιπλέον τόνισε ότι η μεγάλη αλλαγή στο θεσμό θα είναι, το γεγονός ότι Όλο το κράτος θα είναι μπροστά στην οθόνη των υπαλλήλων των ΚΕΠ «ότι υπάρχει μέσα στο κράτος, θα μπορεί να το λαμβάνει ο πολίτης ως τεκμήριο εξυπηρέτησης». Ο πολίτης θα αιτείται μόνο μία φορά για ένα διοικητικό προϊόν και θα προσκομίζει ψηφιακά μόνο ότι δεν υπάρχει ήδη μέσα στο κράτος.

Επίσης σημείωσε ότι θα υπάρχει σύστημα εισροών και εκροών, που θα αποτυπώνει την πραγματική εικόνα λειτουργίας του κράτους, κάτι που το Ελληνικό Δημόσιο δεν διαθέτει. Επιπλέον θα υπάρχει ένα τροχιοδείκτης που θα παρακολουθεί την είσοδο και την έξοδο στο

σύστημα των υποθέσεων, ώστε να εντοπίζεται η αιτία λάθους και να την διορθώνει το σύστημα. Η εφαρμογή στην αρχή θα τεθεί σε λειτουργία πιλοτικά και θα διορθώνει ότι θα υπολειτουργήσει. Στην συνέχεια ο κ. Μπένος επισημαίνει ότι το κράτος έχει μόνο τρεις συνιστώσες: οι δομές, (η δομή είναι ο Δήμος με τον οργανισμό του, έτσι, οι Περιφέρειες, τα Υπουργεία), είναι το ανθρώπινο δυναμικό και είναι οι διαδικασίες που κινούνται εντός του κράτους. Τόνισε ότι «εντός του Κράτους πρέπει να κινούνται τα έγγραφα και όχι ο πολίτης». Αυτός είναι ο κεντρικός κορμός της νέας εφαρμογής. Η προσβασιμότητα όλων των πολιτών στο κράτος (χωρίς διακρίσεις) αποτελεί μια πολύ ωραία πτυχή της δημοκρατίας την «δημοκρατία της καθημερινότητας».

Όσον αφορά την μορφή που πρέπει να έχουν τα ΚΕΠ, ο κ. Μπένος υποστηρίζει ότι πρέπει η εξυπηρέτηση του πολίτη πρέπει να γίνεται στο χαμηλότερο σημείο και να είναι δημόσια. Οι διοικητικές υποθέσεις είναι δημόσια αγαθά και είναι αντισυνταγματικό να εκχωρούνται σε οποιαδήποτε άλλη μορφή. Επομένως τα ΚΕΠ πρέπει να μείνουν όπως είναι, δημοτικά. Τα ΚΕΠ αποτελούν την μεγαλύτερη εκχώρηση αρμοδιοτήτων που έχει γίνει στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Επίσης, σε περιοχές που έχουν αποδυναμωθεί από άποψη πληθυσμού και δεν συμφέρει σε δομές όπως υποκαταστήματα τραπεζών, Ελτά, ασφαλιστικά ταμεία κ.α. να έχουν υποκαταστήματα, εκεί τα ΚΕΠ να δώσουν την λύση και να προσφέρουν αυτές τις υπηρεσίες. Επιπλέον προτείνει την «διοικητική εξυπηρέτηση στο σπίτι» με την συνεργασία του προγράμματος «βοήθεια στο σπίτι» και των ΚΕΠ, σε περίπτωση που ένας πολίτης δεν μπορεί να επισκεφτεί τα ΚΕΠ, μία εξουσιοδοτημένη κοινωνική λειτουργός να τον επισκέπτεται και να τον εξυπηρετεί, δηλαδή να δύναται να διεκπεραιώνει διοικητικές υποθέσεις, γεγονός που θα αποτελούσε κοινωνικό έργο.

Το ανθρώπινο δυναμικό των ΚΕΠ ξεχωρίζει καθώς «χαίρεται να εξυπηρετεί τον πολίτη» γεγονός που ξεπερνάει κάθε τυπικό προσόν. Ωστόσο πρέπει να επιμορφώνεται συνεχώς. Για την δημιουργία ενός υγιούς νέου φυτωρίου υπαλλήλων ΚΕΠ η τόσο εντοπιότητα όσο και η κινητικότητα υπαλλήλων αποτελούν λύσεις. Προτείνει ακόμη τελειόφοιτοι της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης να εκτίουν μία ετήσια θητεία στα ΚΕΠ, ώστε αγαπήσουν το κράτος, να έχουν μία εικόνα του πως λειτουργεί και πώς λειτουργούν τα ΚΕΠ. Επίσης τονίζει ότι τα ΚΕΠ ως θεσμός χαίρουν σεβασμού και αποδοχής από τους πολίτες σε όλες τις δημοσκοπήσεις.

Όσον αφορά την άποψη του κ. Μπένου για το πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ το e-KEP, η γνώμη του είναι ότι είναι καλό, αλλά είναι μεταβατικό. Μέσα στο 2004 θα εφαρμοστεί η νέα εφαρμογή για τα ΚΕΠ από το «Διάζωμα».

Επισήμανε ότι το πρόβλημα της ευρυζωνικότητας είναι πολύ σοβαρό και πρέπει να λυθεί άμεσα με άρτια τεχνικά δίκτυα. Η ευρυζωνικότητα εκτός από την εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών αφορά και τους «ψηφιακούς νομάδες», δηλαδή πάρα πολλά νέα παιδιά θέλουν να

ζούνε σε ένα ωραίο φυσικό περιβάλλον, όπως είναι μία ορεινή κοινότητα, που θα τους εξασφαλίζει όμως καλή εργασιακή ασφάλεια και επομένως επαρκή και γρήγορη πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Συμφώνησε με την πρόταση για παροχή σεμιναρίων ψηφιακού εγγραμματισμού στους πολίτες όσον αφορά τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Όσον αφορά την αλλαγή του ονόματος (ΚΕΠ) ο κ. Μπένος υποστηρίζει ότι δεν χρειάζεται να αλλάξει το όνομα γιατί με αυτό έχει καθιερωθεί, είναι το branding. Όμως το λογότυπο έχει αλλάξει, και μάλιστα στη Βόρεια Εύβοια όλος ο σχεδιασμός έχει γίνει με τα νέα στερεότυπα. Θα είναι πλήρες το rebranding το 2024.

12.2. Συνέντευξη Δημάρχου Πυλαίας - ΧΟΡΤΙΑΤΗ κ. Ιγνάτιου Καϊτεζίδη

12.2.1. Προφίλ Δημάρχου Πυλαίας – Χορτιάτη Ιγνάτιου Καϊτεζίδη

Ο Δήμαρχος Ιγνάτιος Καϊτεζίδης είναι απόφοιτος της Νομικής Σχολής και με μεταπτυχιακό στο ποινικό δίκαιο ασκώντας την δικηγορία. Η επιλογή για την συνέντευξη βασίστηκε στην ενεργό δράση του, όχι μόνο για την συνεχή εκλογή τμη το αξίωμα του δημάρχου του Δήμου «Πυλαίας – Χορτιάτη» (έξη φορές επανεκλεγείς) αλλά και για την έντονη δράση του στην Περιφερειακή Ένωση Δήμων Κεντρικής Μακεδονίας, στην Επιτροπή Περιφερειών και Δήμων της Ευρώπης για το 2020-2025, στο Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΙΤΑ) και στην Επιτροπή Θεσμών της ΚΕΔΕ και σε άλλους θεσμούς.

12.2.2. Συζήτηση

Τα ΚΕΠ κατά την διάρκεια της πανδημίας ανταποκρίθηκαν με άριστο τρόπο στον ρόλο της εξυπηρέτησης πολιτών, με την μετατροπή τους σε front office της δημόσιας διοίκησης, με την δημιουργία και λειτουργία της κυβερνητικής πύλης gov.gr και την εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με my kep live πιστοποιητικά εμβολιασμού, ΠΑΜΚΑ, ραντεβού για εμβολιασμό, πιστοποιητικά δημοτολογίου μέσω θυρίδων κ.α.

Όσον αφορά το θέμα των προσλήψεων στα ΚΕΠ απαιτείται να γίνονται, αξιολογώντας τα τοπικά εκάστοτε προβλήματα, ώστε να επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση στους δημότες.

Όμως για να επιτυγχάνεται η καλύτερη εξυπηρέτηση στους πολίτες θα πρέπει οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ, παρόλο που είναι άρτια καταρτισμένοι να λαμβάνουν δια βίου μάθηση για την διαχείριση οποιωνδήποτε κρίσεων.

Επίσης ο κ. Καϊτεζίδης προτείνει οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ να λαμβάνουν επίδομα παραγωγικότητας, το οποίο προβλέπεται από το κράτος, και αποτελεί επιβράβευση για τις προσπάθειες για να επιλύουν τα προβλήματα του δημότη με το κράτος. Παράλληλα, τονίζει ότι χάρη της καλύτερης δημοτικής εξυπηρέτησης απαιτείται να εστιάσουμε στην ταχύτητα και στην

ποιότητα των διοικητικών προϊόντων όσο και στον ψηφιακό εγγραμματισμό των δημοτών, ώστε να έχουν τις δυνατότητες να απολαμβάνουν τα οφέλη των ψηφιακών εφαρμογών των ΚΕΠ που είναι πλέον πλήρως γνωστά σε όλους τους πολίτες.

Συμπερασματικά τα ΚΕΠ πρέπει να παραμείνουν δημοτικά και αποτελώντας το μόνο μπροστινό ψηφιακό γραφείο να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στον πολίτη. Όσον αφορά το πρόβλημα της ευρυζωνικότητας αναμένεται να λυθεί με τη λειτουργία του νέου δικτύου 5G, ενώ η διαλειτουργικότητα των ΚΕΠ με τις άλλες υπηρεσίες μπορεί να λυθεί με την ψηφιοποίηση όλων των δημοσίων υπηρεσιών.

Επιπλέον τόνισε ότι, τα ΚΕΠ παράλληλα πρέπει να βοηθήσουν στον ψηφιακό εγγραμματισμό των πολιτών για τον τρόπο χρήσης της ψηφιακή πύλη GOV και των άλλων εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αξιοποιώντας τους εργαζομένους τους και με τον κατάλληλο ψηφιακό εξοπλισμό.

Πραγματικά τα ΚΕΠ είναι παγιωμένα στο μυαλό των δημοτών, ως σημεία εξυπηρέτησης έτσι δεν χρειάζονται rebranding. Παρόλα ταύτα έχει δρομολογηθεί για το 2024 από το αρμόδιο Υπουργείο Εσωτερικών, η ανακαίνιση των ΚΕΠ, με νέο σήμα και σύγχρονο ψηφιακό εξοπλισμό στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού τους.

Σύμφωνα με τον κ. Καϊτεζίδη η ιδανική εξυπηρέτηση προς τους πολίτες είναι να γίνουν τα ΚΕΠ no stop shop και σταδιακά να αποτελέσουν το μοναδικό σημείο επαφής του Δημοσίου με τον πολίτη.

Βέβαια παρόλο που η συνεισφορά των ΚΕΠ για την κάμψη της δαιδαλώδους διαδικασίας παροχής υπηρεσιών είναι σημαντική. χρειάζεται να αξιοποιηθούν περισσότερο οι ηλεκτρονικές διαστάσεις του τρόπου εξυπηρέτησης διακυβέρνησης, στοχεύοντας την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Τέλος, ο κ. Καϊτεζίδης προτείνει ότι το πρόβλημα της γραφειοκρατίας θα λυθεί δια παντός με την γενικότερη ψηφιοποίηση του κράτους και την επέκταση των νέων τεχνολογιών.

12.3.Καταγραφή της προσωπικής εμπειρίας της συγγραφέως της παρούσης εργασίας (παράρτημα Ι)

12.3.1. Προφίλ της συγγραφέως της παρούσας εργασίας

Η άποψη της συγγραφέως της παρούσας έρευνας, η οποία έχει προϋπηρεσία 20 ετών στα ΚΕΠ (τώρα εργάζεται στα ΚΕΠ Πυλαίας – Χορτιάτη στην «πρώτη γραμμή» εξυπηρέτησης των πολιτών) θεωρείται πολύ σημαντική, γιατί κατά την διάρκεια των 21 ετών εργασίας της συντελέστηκαν όλες οι αλλαγές που εφαρμόστηκαν στα ΚΕΠ με την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

12.3.2.Συζήτηση

Η πολυετής εμπειρία μου από την δημιουργία του θεσμού των ΚΕΠ μου δίνει την ευχέρεια να σκιαγραφήσω την πορεία τους στον ρόλο της εξυπηρέτησης των πολιτών. Καταρχάς, πρόκειται για μια επιτυχημένη μεταρρύθμιση, η οποία ήρθε να δώσει λύση στην γραφειοκρατία και γενικά στο άκαμπτο σύστημα των δημόσιων υπηρεσιών που ταλαιπωρούσε τους πολίτες επί δεκαετίες. Αυτή στρεβλή κατάσταση την δημιούργησε η υπερσυγκέντρωση της εξουσίας στην κεντρική διοίκηση, η οποία παρ' όλες τις προσπάθειες εκχώρησης αποκεντρωμένων αρμοδιοτήτων με την δημιουργία των περιφερειών και των ΟΤΑ, το πρόβλημα της ταλαιπωρίας των πολιτών στην διεκπεραίωση των υποθέσεών τους με το κράτος παρέμενε. Στόχος του κράτους ήταν τα ΚΕΠ να μετατραπούν σταδιακά σε one stop shop ώστε να παρέχουν αποτελεσματικές υπηρεσίες στους πολίτες. Έτσι με την διαρκή εισαγωγή εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν τον πρόδρομο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλη τη δημόσια διοίκηση.

Σημείο έντονης αλλαγής υπήρξαν οι ανάγκες και οι ζητούμενες αλλαγές της πανδημίας το 2020. Το ελληνικό κράτος ανταποκρίθηκε άμεσα στις απαιτήσεις για εξυπηρέτηση των πολιτών βάζοντας προτεραιότητα την προστασία εξίσου δημοτών και υπαλλήλων από τον υιό, υλοποιώντας εσπευσμένα της κρατική ηλεκτρονική πύλης «γον.γρ» και πολλές εφαρμογές που μέσω εξωτερικών εφαρμογών, διαλειτουργικών συνδέσεων με μητρώα άλλων δημοσίων φορέων, που εκχωρήθηκαν στα ΚΕΠ.

Ισχυροί σύμμαχοι στην μεταμόρφωση των ΚΕΠ σε μια πετυχημένη διοικητική μεταρρύθμιση υπήρξαν τόσο οι πολίτες που με εμπιστοσύνη «αγκάλιασαν» τον θεσμό των ΚΕΠ, ως «one stop shop» και σε οργανική μονάδα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στο χαμηλότερο επίπεδο διοικητικής εξυπηρέτησης ως front office, όσο και το προσωπικό των ΚΕΠ, που ως νεοεισαχθέν στο δημόσιο παραμέρισε την παγιωμένη κακή γραφειοκρατική αντίληψη των περισσότερων δημοσίων υπαλλήλων και με την βοήθεια των ψηφιακών εφαρμογών εξυπηρετεί τους πολίτες, με στόχο ότι πρέπει «την διευκόλυνση των δημοτών».

Η επέκταση των εφαρμογών ψηφιακής διακυβέρνησης η προσπάθεια ψηφιοποίησης του κράτους με την συνεχόμενη προσπάθεια διασύνδεσης όλο και περισσότερων μητρώων που είναι καθοριστικός παράγοντας για την διαλειτουργικότητα γενικότερα σε Πανευρωπαϊκό επίπεδο, αποτελεί πρόκληση και για τους υπαλλήλους των ΚΕΠ οι οποίοι καλούνται τόσο να αναπτύξουν της ψηφιακές τους δεξιότητες ώστε να εφαρμόζουν αποτελεσματικά τις εφαρμογές ΤΠΕ προς το όφελος της εξυπηρέτησης των δημοτών, όσο και να βοηθήσουν στον ψηφιακό γραμματισμό των πολιτών προς την αποκόμιση της ωφέλειας από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στο παρόν σημείο για την βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών απαιτείται:

- Να λυθεί το πρόβλημα της ευρυζωνικότητας για την ταχύτερη επίτευξη των διαδικασιών εντός των ΚΕΠ,
- Να υπάρξει πλήρη διαλειτουργικότητα του ΚΕΠ με τους υπόλοιπους δημόσιες δομές,
- Να υπάρχει διαρκής εξειδικευμένη εκπαίδευση του προσωπικού των ΚΕΠ,
- Να ερωτώνται οι υπάλληλοι πριν των σχεδιασμό των νέων back office των ΚΕΠ και να εφαρμόζονται σε πιλοτικό στάδιο,
- Να δημιουργηθεί νέο φυτώριο υπαλλήλων,
- Να δοθούν κίνητρα παραγωγικότητας,
- Και να υπάρξει σύγχρονος ψηφιακός εξοπλισμός τόσο για αμφότερος εργαζομένους και δημότες, οι οποίοι επισκέπτονται τα ΚΕΠ σε μια προσπάθεια γεφύρωσης του ψηφιακού χάσματος.

13.1.ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΟΣΟΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ – SWOT ΑΝΑΛΥΣΗ – ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

13.1.ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΟΣΟΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Όσον αφορά τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, το γεγονός ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων έχουν επαγγελματική θέση υπαλλήλου, αποτελεί θετικό στοιχείο για την έρευνα καθώς οι απόψεις τους θα αποτυπώσου ένα ρεαλιστικό αποτέλεσμα. Προστιθέμενη αξία στο ίδιο αποτέλεσμα προσδίδει και η επαγγελματική τους εμπειρία το 42% πάνω από είκοσι έτη, 52%

(15-20) έτη και 1% (1-5) έτη, ποσοστά που αποτυπώνουν την συχνότητα προσλήψεων στα ΚΕΠ, αφορά έμπειρο προσωπικό με το 1% να έχει έρθει μέσω της κινητικότητας στα ΚΕΠ αφού υπήρξε μόνο μία προκήρυξη πρόσφατα.

Επισημαίνουν ότι κατά 86% οι πολίτες, παρά την δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης τους μέσω gov.gr προτιμούν την δια ζώσης εξυπηρέτηση και ένα μικρό ποσοστό μέσω διαδικτύου επειδή δεν γνωρίζουν χειρισμό ηλεκτρονικών μέσων – λόγω ηλικίας – η τάσσονται κατά της ΤΠΕ. Γεγονός αποτελεί ότι και κατά την διάρκεια της πανδημίας του covid-19 το 65% δεν μπορούσαν να κλείσουν ηλεκτρονικό ραντεβού με τα ΚΕΠ διαμαρτυρόμενοι για την έλλειψη ψηφιακού εγγραμματισμού τους και 25% επειδή φοβόταν την μετάδοση του υιού, για το άλλο απάντησαν «άλλοι δεν μπορούσαν και έτεροι δεν ήθελαν να κλείσουν το ραντεβού τους στο ΚΕΠ ηλεκτρονικά». Ανάλογα αντιδρούν και με την δυνατότητα που τους δίνεται να λαμβάνουν το γνήσιο της υπογραφής τους μέσω του GOV 44% αδιαφορούν, 18 % βλέπουν την εφαρμογή με καχυποψία και 36% δήλωσαν ότι οι πολίτες την εμπιστεύτηκαν.

Οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ δήλωσαν ότι :

- Το 71% δήλωσε ότι έχει πολύ καλές γνώσεις υπολογιστή
- Οι μισοί σχεδόν υπάλληλοι απάντησαν ότι δεν είναι ακόμα έτοιμη ώστε να αποτελέσει το ΚΕΠ το μοναδικό σημείο επαφής του πολίτη με το Δημόσιο.
- Τόνισαν την ανάγκη για περισσότερη εκπαίδευση κυρίως μέσω σεμιναρίων, με έμφαση ιδιαίτερα στους μεγαλύτερης ηλικίας υπάλληλους καθώς θεωρούν την ηλικία αρνητικό παράγοντα για την γνώση ΤΠΕ αλλά και επειδή ο όγκος των νέων και σε πληθώρα πληροφοριών θα τους δυσκολέψει.
- Δήλωσαν με ποσοστό 71% ότι οι συναδελφικές τους σχέσεις δεν άλλαξαν και σε ένα μικρό ποσοστό ότι βελτιώθηκαν από την χρήση εφαρμογών ΗΔ.
- Δήλωσαν ότι επιθυμούν χρηματικό κίνητρο παραγωγικότητας.
- Τέλος όσον αφορά για το κρίσιμο ερώτημα της αποτελεσματικότητας του νέου back office 58% δήλωσαν ότι είναι δυσαρεστημένοι και επιθυμούν να αλλάξει επειδή έχει λάθη, είναι χρονοβόρο, πρέπει να εξελιχθεί και μικρό ποσοστό δήλωσε ότι του αρέσει ενώ 21% είναι ευχαριστημένη από το λογισμικό.
- Το 74% απάντησε ότι υπάρχει περίπτωση λάθους κατά την εξυπηρέτηση με την χρήση εφαρμογών ΗΔ» σπάνια και δύσκολα αλλά υπάρχει», «ειδικά αφού δεν έχουν ολοκληρωθεί πλήρως οι βάσεις δεδομένων», 13% ότι δεν υπάρχει πιθανότητα λάθους.
- Για την πολιτική του υπουργείου να σφυγμόμετρα την ικανοποίηση των πολιτών με sms το 45% απάντησε ότι θα βοηθήσει ως στατιστικό στοιχείο στην βελτίωση της εξυπηρέτησης, 39 % ότι θα δημιουργήσει συμπάθειες και αντιπάθειες στους

πολίτες και άγχος στους υπαλλήλους, και κάποιοι απάντησαν «ότι δεν είναι αξιοκρατική μέθοδος- ανάλογα με την περίπτωση εξυπηρέτησης» «ανάλογα με το περιεχόμενο των ερωτήσεων των sms» «καλό είναι να υπάρχει τέτοιου είδους στατιστική».

- Με την χρήση των εφαρμογών ΗΔ για τους πολίτες:
- έχει αυξηθεί η εμπιστοσύνη τους στα ΚΕΠ με διαφορά από τις άλλες δημόσιες υπηρεσίες
- κατά την διάρκεια του ταυτοποιητικού ελέγχου που υποβάλλονται οι πολίτες απο το κέντρο διαλειτουργικότητας, το 54% δέχεται τον έλεγχο αφού δεν μπορεί να κάνει αλλιώς, 27% με αδιαφορία και στο κάτι άλλο απάντησαν «αφού εξυπηρετούνται δεν τους ενοχλεί» «άλλοι με συγκατάβαση και άλλοι όχι» «δεν το αντιλαμβάνονται».
- Αυξήθηκε η ικανοποίηση τους τόσο από την ανάληψη περισσότερων αντικειμένων από τα ΚΕΠ όσο και από την δυνατότητα που τους παρέχει το νέο back office να ενημερώνονται σε όλα τα στάδια διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους.
- Κατά ποσοστό 80% απάντησαν ότι η χρήση ψηφιακών υπογραφών και η δυνατότητα διακίνησης ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων έχει βελτιώσει την εξυπηρέτηση, 14% απάντησαν αρνητικά και 6% κάτι άλλο και οι προτάσεις είναι : «ναι αλλά προτιμούν τον παραδοσιακό χατιρικό τρόπο», «καμία φορά δυσκολεύουν την εξυπηρέτηση», «αφού υπάρχουν σε όλη την αίτηση διευκολύνουν πολύ».
- Η εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ» μέσω της καταχώρησης των στοιχείων των πολιτών μείωσε 31% πολύ την γραφειοκρατία, 35% αρκετά 28% λίγο και 8% καθόλου, απαντήσεις που δείχνουν ότι υπάρχει ακόμα αρκετός δρόμος για την δημιουργία μιας κοινής βάσης δεδομένων των στοιχείων όλων των πολιτών της χώρας.
- Γενικά αν δεδομένης της παρουσία εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα ΚΕΠ, έχει επιτευχθεί η εξυπηρέτηση των πολιτών απάντησαν σε ποσοστό 61% αρκετά 25% πολύ και 11% λίγο.

Οι προτάσεις των ερωτώμενων εργαζομένων των ΚΕΠ για την εξυγίανση των παροχών στα ΚΕΠ έχουν ως εξής:

- Να αποδοθούν περισσότεροι κρατικοί πόροι στα ΚΕΠ.
- Να υπάρχει πρακτική άσκηση των εργαζομένων και παροχή συμβουλών από ειδικούς για την αποτελεσματική χρήση των ψηφιακών εφαρμογών.
- Να υπάρχουν περισσότερες on line υπηρεσίες στο back office για τους πολίτες.
- Να υπάρξει περισσότερη διαλειτουργικότητα με τα μητρώα όλων των δημοσίων υπηρεσιών.

- Εκπαίδευση και των άλλων υπηρεσιών όχι μόνο των ΚΕΠ.
- Πρόσωπο με πρόσωπο εκμάθηση διαδικασιών .
- Πραγματική και ικανοποιητική πρακτική εξάσκηση για θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ούτως ώστε να μην ανατρέχουν συνεχώς σε εγκυκλίους και οδηγίες».
- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων και φακέλων για τις περισσότερες αιτήσεις του back office.
- Κατάργηση του γνησίου της υπογραφής και του μεγάλου όγκου των δικαιολογητικών , που η συλλογή τους ταλαιπωρεί πολίτες και υπαλλήλους.
- Να προηγείται της κατασκευής του back office η ερώτηση της γνώμης και η συμμετοχή των υπαλλήλων των ΚΕΠ σε αυτόν.
- Βελτίωση και απλοποίηση του e-ker, η αίτηση να εκτελείται με λίγες κινήσεις και με περισσότερη διαλειτουργικότητα.
- Ύπαρξη ποιοτικότερης και πιο επαρκούς πληροφόρησης στις σελίδες του κράτους.
- Περισσότερες online διαδικασίες μιας στάσης.
- Σεμινάρια σε υπαλλήλους και πολίτες και ένταξη περισσότερων μητρώων διαλειτουργικότητας στο e-ker και σεμινάρια σε πολίτες και εργαζομένους στα ΚΕΠ.
- Ένα αποτελεσματικό back office απαιτεί πολύ καλή έρευνα και προγραμματισμό.
- Στην νέα εφαρμογή e-ker δεν υπάρχουν και δεν λειτουργούν σωστά πολλές διαδικασίες του παλαιού συστήματος ermis, πρέπει να βελτιωθεί επειδή κοστίζει στους πολίτες καθώς απευθύνονται σε ιδιώτες για την εξυπηρέτησή τους.
- Δημιουργία και διατήρηση λειτουργικού back office αφού η καλής ποιότητας διαλειτουργικότητα οδηγεί στην σωστή ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών και
- Πολύ καλή έρευνα και προγραμματισμό σε όλα τα βήματα βελτίωσης εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ανατρέχοντας την συνέντευξη του κ. Μπένου γίνεται κατανοητό ότι ο κ. Μπένος είναι ένα άτομο που όχι μόνο οραματίστηκε τα ΚΕΠ μοναδικά και λειτουργικά καταστήματα του δημοσίου και εργάζεται μέχρι σήμερα για την υιοθέτηση μιας νέας εφαρμογής στα ΚΕΠ όπου κάθε πολίτης θα μπορεί να λαμβάνει όλα τα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις που έχουν ήδη ψηφιοποιηθεί και υπάρχουν στο κρατικό ψηφιακό σύστημα ελέγχοντας την έκβαση της διαδικασίας λήψης του προϊόντος. Δηλαδή μια εφαρμογή πλήρους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην υπηρεσία της βέλτιστης εξυπηρέτησης των πολιτών.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, τα ΚΕΠ πρέπει να παραμείνουν δημοτικά, γιατί οι διοικητικές υποθέσεις είναι δημόσια αγαθά. Το όραμα του είναι να αποτελούν το μόνο με το

κόμβο διάδρασης του πολίτη- δημοσίου όπου «να κινούνται οι διαδικασίες προς τους πολίτες». Υποκαταστήματα με Σύστημα εισροών εκροών και τροchioδείκτη για να βελτιώνεται οποιαδήποτε δυσλειτουργία.

Το προσωπικό των ΚΕΠ είναι αξιόλογο καθώς αγαπάει να εξυπηρετεί τον πολίτη, πρέπει να εκπαιδεύεται διαρκώς, και οι μοριοδότηση με εντοπιότητα ή κινητικότητα ανάλογα τις ανάγκες θα βοηθήσουν στην δημιουργία ενός νέου φυτωρίου υπαλλήλων. Προτείνει την συνεργασία του προγράμματος της κοινωνικής υπηρεσίας «βοήθεια στο σπίτι με τα ΚΕΠ για την διοικητική εξυπηρέτηση πολιτών με αδυναμία μετακίνησης.

Τονίζει ότι η ευρυζωνικότητα αποτελεί έναν άλλο βασικό εργαλείο για την καλύτερη χρήση ψηφιακών προγραμμάτων , και ότι το παρόν back office των ΚΕΠ θα αντικατασταθεί με ένα διαλειτουργικότερο μέχρι το τέλος του 2024 που φιλοδοξεί να λύσει όλα τα υπάρχοντα προβλήματα παρέχοντας όχι μονομηματικά αγαθά και αποτρέποντας την ταλαιπωρία των δημοτών.

Το ΚΕΠ θα πρέπει σύμφωνα με το Κύριο Μπένο:

- Να είναι το μοναδικό κατάστημα παροχής κρατικών παροχών.
- να διεκπεραιώνει ολοκληρωμένα διοικητικά προϊόντα και όχι απλά να μεσολαβεί
- πρέπει να παραμείνουν δημοτικά.
- να διεκπεραιώνει υπηρεσίες τραπεζών- ΕΛΤΑ κ.α. υπηρεσιών σε απομακρυσμένες περιοχές
- να συνεργάζεται με το πρόγραμμα βοήθεια στο σπίτι, ώστε να γίνεται κατ οίκον το γνήσιο της υπογραφής Αμέα και ηλικιωμένων στις περιοχές αυτές.
- να υπάρχει ηλεκτρονικό σύστημα εισροών και εκροών στο κράτος , για να επεμβαίνει για να διορθώνει τα όποια προβλήματα προκύπτουν.
- Να βελτιωθεί η ευρυζωνικότητα, για την καλύτερη απόδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για άρτια δίκτυα και γρήγορο ίντερνετ.
- Οι απόφοιτοι ΕΣΔΔ να εργάζονται ένα έτος στα ΚΕΠ
- Το ΚΕΠ πρέπει να έχει το Κράτος στην οθόνη του υπολογιστή του
- Να υπάρξει ροή ώστε τα έγγραφα να πηγαίνουν στον δημότη και όχι να μοχθεί να τα λάβει.
- Το ΚΕΠ Να μετατραπεί σε no stop shop.
- Μέσα από την εναπόθεση της εμπειρίας της συγγραφέως της παρούσης εργασίας γίνεται κατανοητό ότι, οι πολίτες δέχτηκαν με ικανοποίηση και αγκάλιασαν τον θεσμό των ΚΕΠ, την υιοθέτηση των ψηφιακών λογισμικών προς την ταχύτερη εξυπηρέτηση αυτών. Η ευρυζωνική άνοδος, η διαλειτουργικότητα μεταξύ των άλλων υπηρεσιών, ο παλαιός ψηφιακός εξοπλισμός, η ελλιπής εκπαίδευση του προσωπικού και η απουσία κινήτρων

παραγωγικότητας αποτελούν τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ προς όφελος της βελτιστοποίησης παροχών και για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τα ΚΕΠ.

Η συνέντευξη του κ. Καϊτεζίδη είναι άκρως διαφωτιστική αναφορικά με τις μεταβολές οι οποίες έχουν επιτευχθεί με εργαλείο τα ψηφιακά λογισμικά στα ΚΕΠ , αλλά και με τους μελλοντικούς στόχους που βασίζονται κυρίως στην ψηφιοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών, στην διαλειτουργικότητα μεταξύ αυτών, στην ενίσχυση του εξοπλισμού των ΚΕΠ με ψηφιακό εξοπλισμό, στην ενίσχυση αυτών με περισσότερους πόρους, στην δια βίου μάθηση των εργαζομένων στα ΚΕΠ, στοχεύοντας στις ποιοτικές παροχές.

Σύμφωνα με την άποψη του κυρίου Καϊτεζίδη:

- Πρέπει να γίνει καθολική ψηφιοποίηση του συνόλου του δημοσίου.
- Η ταχύτητα εξυπηρέτησης και η παραγωγή ποιοτικών προϊόντων θα βελτιώσουν την εξυπηρέτηση των δημοτών.
- Τα ΚΕΠ να παραμείνουν Δημοτικά με το ίδιο brand name όπως ανέφερε «ομάδα που κερδίζει δεν την αλλάζεις».
- Πλήρης διαλειτουργικότητα ΚΕΠ και κρατικών Υπηρεσιών.
- Η διαλειτουργικότητα και η εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ» θα επιταχύνει την εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Ενίσχυση των ΚΕΠ με ψηφιακό εξοπλισμό.
- Τα ΚΕΠ να βοηθήσουν στον ψηφιακό γραμματισμό των δημοτών.
- Να γίνει απλούστευση των διαδικασιών με την χρήση ΤΠΕ.
- Να υπάρξει ενίσχυση των ΚΕΠ με κρατικούς πόρους.
- Δια βίου μάθηση στο ήδη ποιοτικό προσωπικό των ΚΕΠ και επίδομα παραγωγικότητας.
- Και προσλήψεις προσωπικού όπου χρειάζεται για την αποτελεσματική λειτουργία του θεσμού.

13.2.ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΩΝ ΕΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΚΕΠ ΑΣΒΕΣΤΟΧΩΡΙΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΥΛΑΙΑΣ ΧΟΡΤΙΑΤΗ

Ανατρέχοντας στα αποτελέσματα των στατιστικών στοιχείων των τριών τελευταίων ετών αρχής γενομένης μεσοσύσης της πανδημίας του κορονοϊού για το ΚΕΠ Ασβεστοχωρίου του Δήμου Πυλαίας Χορτιάτη, υπηρεσιών που προσφέρθηκαν στους πολίτες και που αναφέρονται στο παράρτημα ΙΙ, αποτελούν έναν καθρέφτη του κατά πόσο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοήθησε

στην βελτίωση εξυπηρέτησης των πολιτών, είτε μέσω της εκπαίδευσης των εργαζομένων στα ΚΕΠ είτε των ψηφιακών δεξιοτήτων που απέκτησαν οι πολίτες.

Παρατηρούμε ότι με την δημιουργία της κυβερνητικής πύλης γον το 2000 ένα σύνολο διαδικασιών έπαψαν να ζητούνται από το ΚΕΠ όπως το άνοιγμα μερίδας λόγω γάμου καθώς με την τέλεση του ο ληξιαρχος ενημερώνει διαλειτουργικά το μητρώο πολιτών και ανοίγει αυτόματα η νέα μερίδα λόγω γάμου χωρίς την διαμεσολάβηση του ΚΕΠ ή του πολίτη. Έτσι για την διαδικασία «Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου» ενώ το 2021 διενεργήθηκαν 17 υποθέσεις, το 2023 δεν έγινε καμία.

Χαρακτηριστικό δείγμα καλής λειτουργίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η μείωση του αριθμού του γνησίου της υπογραφής στα ΚΕΠ όλης της χώρας γεγονός που συνδέεται με την δυνατότητα που παρέχει η πύλη γον για εξουσιοδότηση και υπεύθυνη δήλωση αλλά και του ψηφιακού γραμματισμού των πολιτών. Έτσι παρατηρούμε μία αισθητή μείωση της διαδικασίας 482.152 γνήσια το 2021 1.221.779 το 2022 σε 564.081 το 2023. Στο ίδιο πλαίσιο κινήθηκε και η χορήγηση πιστοποιητικών μέσω της θυρίδας γον, που είναι διασυνδεδεμένη με το μητρώο πολιτών και υπάρχει στο e-ker και παρέχει ολοκληρωμένα διοικητικά προϊόντα άμεσα, από την αρχή της δημιουργίας της το 2000 στο ΚΕΠ Ασβεστοχωρίου εκδόθηκαν 357 πιστοποιητικά το 2001 ανήλθαν στα 2.545 το 2002 στα 2003 και το 2023 ανήλθαν στα 1233. Την ίδια σταδιακή μείωση παρατηρούμε και στις μεταβιβάσεις ΙΧ, ανανεώσεις αδειών οδήγησης, πιστοποιητικών γέννησης οικογενειακής κατάστασης, ληξιαρχικής πράξης γέννησης και απογραφής στρατεύσιμων.

Εκ διαμέτρου αντίθετα αποτελέσματα έχουμε σε διαδικασίες που άπτονται σε θέματα υγείας και τις οποίες οι πολίτες προτιμούν να τις διεκπεραιώνουν στο ΚΕΠ. Έτσι στο ΚΕΠ Ασβεστοχωρίου στις υπηρεσίες ΕΟΠΥΥ, το 2021 εξυπηρετήθηκαν 35 πολίτες το 2022 εξυπηρετήθηκαν 119 και το 2023 193 πολίτες. Αντίστοιχος, στις υπηρεσίες e-efka, όπου παρατηρείται σταδιακή αύξηση στην εξυπηρέτηση πολιτών καθώς το 2021 διενεργήθηκαν 287 υποθέσεις, το 2022 έγιναν 449 υποθέσεις και το 2023 έφτασαν τις 765.

Κλείνοντας την εξαγωγή των συμπερασμάτων από τα στατιστικά λειτουργίας του ΚΕΠ φαίνεται καθαρά ότι τα συστατικά της επιτυχίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών για το ΚΕΠ αποτελούν: η διαλειτουργικότητα του ΚΕΠ με τα μητρώα των υπολοίπων φορέων, η συνεχώς επικαιροποιημένη σελίδα του GOV που μέσω θυρίδας εκχωρεί on line διαδικασίες στο ΚΕΠ, η εκπαίδευση του προσωπικού και η άνοδος των ψηφιακών γνώσεων των πολιτών.

Πιν.13.3. SWOT ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΑ ΚΕΠ (σύμφωνα με τα δεδομένα της παρούσας εργασίας)

■ ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

- Αξιόπιστο προσωπικό με επαγγελματική εμπειρία
- Μεγάλος αριθμός καταστημάτων
- Διευρυμένο ωράριο λειτουργίας
- «Υπηρεσίες μίας στάσης»
- Ψηφιακά πιστοποιητικά /υπογραφές
- Εμπιστοσύνη των πολιτών στα ΚΕΠ
- Νέο «back office»
- Εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ» για δημιουργία κοινής βάσης δεδομένων των πολιτών.

■ ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

- Έλλειψη νέου φυτωρίου υπαλλήλων.
- Ελλιπής εκπαίδευση εργαζομένων των ΚΕΠ για τις νέες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Απουσία κινήτρων παραγωγικότητας.
- Πρόβλημα ευρυζωνικότητας.
- Απουσία πλήρους διαλειτουργικότητας με τα μητρώα του συνόλου των δημοσίων φορέων.
- Αδυναμία μετασχηματισμού του διαμεσολαβητικού χαρακτήρα των ΚΕΠ σε διεκπεραιωτικό.
- Αποσπασματικές και ασυντόνιστες προσπάθειες να προστεθούν διαδικασίες από άλλους φορείς.
- Χρονοβόρο και όχι πλήρως διαλειτουργικό Back office
- Ψηφιακός αναλφαβητισμός των πολιτών
- Έλλειψη εμπιστοσύνης πολιτών στο κράτος.
- Γραφειοκρατία
- Φόβος για βλάβη από δημοσιοποίηση ιδιωτικών στοιχείων από επιθέσεις.

ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

- Συμμετοχή των υπαλλήλων σε σεμινάρια επαγγελματικής κατάρτισης και ψηφιακού μετασχηματισμού.
- Δημιουργία αποτελεσματικού δια -λειτουργικού e-ΚΕΠ
- Προσπάθεια για εισαγωγή και χρήση Εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης on line.
- Αναβάθμιση των ΚΕΠ μέσω σύνδεσης με ανοικτά δεδομένα του Δημοσίου.
- Αξιοποίηση των ΤΠΕ και 5G φάσματος.
- Αναβάθμιση των υλικοτεχνικών υποδομών των ΚΕΠ.
- Συνεργασία ΚΕΠ και προγράμματος

ΑΠΕΙΛΕΣ

- Προσθήκη μεγάλου όγκου διαδικασιών στα ΚΕΠ χωρίς εκπαίδευση.
- Συνέχιση προβλήματος ευρυζωνικότητας.
- Διατήρηση της γραφειοκρατίας.
- Ελλιπή διαλειτουργικότητα στο e-ker – μη διαρκή βελτίωση του .
- Αδυναμία καταγραφής ολικής δράσης των ΚΕΠ και των στατιστικών στοιχείων των ΚΕΠ μεμονωμένα.
- Έλλειψη γνώσης ψηφιακών τεχνολογιών από τους πολίτες.
- Χαμηλή εμπιστοσύνη από τους

<p>«Βοήθεια στο σπίτι» σε ακριτικές περιοχές.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Δημιουργία περισσότερων ΚΕΠ σε μεγαλουπόλεις σε συνδυασμό με την ▪ Δημιουργία χώρων εξοπλισμένων με ψηφιακή τεχνολογία μέσα στα ΚΕΠ για τον ψηφιακό γραμματισμό των πολιτών. ▪ Δημιουργία συστήματος εισροών εκροών και δείκτη μέτρησης αποτελεσματικότητας στα ΚΕΠ. ▪ Χρηματοδότηση από την Ε.Ε. 	<p>πολίτες για την κυβερνοασφάλεια και την διαχείριση των προσωπικών τους δεδομένων.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Πολιτική βούληση
--	---

13.4.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ανατρέχοντας τα δεδομένα του Θεωρητικού Μέρους και τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου και των συνεντεύξεων που παρατίθενται στην παρούσα εργασία γίνεται κατανοητό ότι, έχει πραγματοποιηθεί η σκοπιμότητα της εργασίας.

Οι δυσκολίες και οι προκλήσεις που προκάλεσε η πανδημία έγιναν η απαρχή για να αντιμετωπίσει η κυβέρνηση την δαιδαλώδη γραφειοκρατία που ταλαιπωρούσε τους πολίτες και τις υπηρεσίες που προσέφεραν τα ΚΕΠ εδώ και δεκαετίες. Κύριος μοχλός σε αυτή την τεράστια αλλαγή ήταν οι εξελίξεις από τον εκσυγχρονισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (πχ. ψηφιακές υπογραφές - ψηφιακά υπογεγραμμένα έγγραφα – Εμεπ - αρχή του μόνο άπαξ - διαλειτουργικότητα) που ισχυροποίησαν τα ΚΕΠ ως υπηρεσίες δημοσίου, με σκοπό να

διεκπεραιώνουν τα αιτήματα των πολιτών άμεσα, χωρίς ταλαιπωρία, με ασφάλεια και διαφάνεια.

Συμπερασματικά, τα παραπάνω δεδομένα δείχνουν ότι τα ΚΕΠ είναι στελεχωμένα με έμπειρο προσωπικό που μπορεί να διαχειριστεί αλλαγές καθώς και τις νέες εφαρμογές ΗΔ με περισσότερη εκπαίδευση μέσω σεμιναρίων, κυρίως για της μεγαλύτερης ηλικίας υπαλλήλους και δύναται να μεταδώσει την τεχνογνωσία και την άποψη του εφόσον ρωτηθεί για το νέο back office των ΚΕΠ. Έτσι η Πολιτεία πρέπει να επικεντρωθεί στην μείωση του ψηφιακού χάσματος στους πολίτες ιδιαίτερα των μεγαλύτερων ηλικιών καθώς και σε μια καμπάνια ενημέρωσης τους για την κυβερνητική πύλη gov.gr.

Επιπλέον γίνεται κατανοητό ότι οι πολίτες εμπιστεύονται το ΚΕΠ και επικροτούν την διαφάνεια που τους παρέχει το νέο e-ker, ωστόσο πιστεύουν ότι χρειάζεται να υπάρξει περισσότερη ασφάλεια στον έλεγχο των προσωπικών τους στοιχείων από το Κέντρο Λειτουργικότητας.

Επίσης αποδεικνύεται ότι μεγάλη μερίδα πολιτών δεν γνωρίζει τις νέες εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα ΚΕΠ και πρέπει να ληφθεί μέριμνα για αυτό ώστε οι πολίτες να σπεύσουν να τις αξιοποιήσουν.

Τα αποτελέσματα τα οποία έχουν επισημανθεί τόσο στα αποτελέσματα από το ερωτηματολόγιο που έχει αναρτηθεί στις ιστοσελίδες των σωματείων των ΚΕΠ σε όλη την Ελλάδα και από τις συνεντεύξεις που έχουν παραχωρήσει οι κ. Μπένος και Καϊτεζίδης για να αποτελέσουν τα ΚΕΠ τον μοναδικό δίαυλο επικοινωνίας ανάμεσα στους δημότες και το δημόσιο, απαιτούν την επίλυση των εμποδίων για την βέλτιστη παροχή δημοσίων προϊόντων στους δημότες. Αυτά είναι η ενίσχυση των ΚΕΠ με παροχή περισσότερων πόρων για ψηφιακό εξοπλισμό νέας τεχνολογίας, ειδική επαγγελματική κατάρτιση των εργαζομένων, ιδίως με σεμινάρια (όπως η πλειοψηφία ανέφερε στο ερωτηματολόγιο), κίνητρα αμοιβών ή επιδόματος παραγωγικότητας. Περαιτέρω απαιτείται ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός των πολιτών, η ψηφιοποίηση όλων των δημοσίων υπηρεσιών, η ενίσχυση της ευρυζωνικότητας που περιμένουμε να φέρουν η λειτουργία των G5,η πλήρης διαλειτουργικότητα του ΚΕΠ με όλους τους φορείς του δημοσίου όχι μόνο μεταξύ των υπηρεσιών αλλά και σε Πανευρωπαϊκό επίπεδο, όπως επισημαίνουν όλοι η συμμετέχοντες στη έρευνα . Με την επίλυση αυτών των ζητημάτων, τα ΚΕΠ θα διαθέτουν όλες τις δυνατότητες για να αποτελούν τον μοναδικό δίαυλο επικοινωνίας μεταξύ κράτους και πολιτών και με την βοήθεια του νέου back office το e-ker θα παρέχουν την βέλτιστη εξυπηρέτηση στους πολίτες.

Εν κατακλείδι ανατρέχοντας στην μελέτη, η εισαγωγή και χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει βελτιώσει μέχρι ένα βαθμό την εξυπηρέτηση των πολιτών στα ΚΕΠ, όμως βρισκόμαστε ακόμα σε πρώιμο στάδιο και απαιτείται προσπάθεια για να κατακτηθεί ο στόχος.

13.5.ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Ενδεχομένως, καθώς θα υπάρχει ψηφιακή ωριμότητα στο δημόσιο τομέα, η πρόβλεψη είναι τα ΚΕΠ να λειτουργούν ως το μοναδικό τόπο διά δράσης των δημοτών με τους κρατικούς φορείς. Για να επιτευχθεί αυτό το μελλοντικό σχέδιο, η παρούσα εργασία επιχειρεί να καταθέσει τις επόμενες προτάσεις:

- Πολιτική βούληση για πλήρη διαλειτουργικότητα μεταξύ των ΚΕΠ και των δημοσίων υπηρεσιών, με σταδιακή πιλοτική εκχώρηση νέων διαδικασιών με την αντίστοιχη εκπαίδευση των υπαλλήλων των ΚΕΠ.
- Κατάργηση του γνησίου της υπογραφής με παράλληλη απλούστευση και μείωση των απαιτούμενων για τις διαδικασίες.
- Μείωση της γραφειοκρατίας με την διαλειτουργική και αυτεπάγγελτη λήψη δικαιολογητικών.
- Να δοθούν κίνητρα παραγωγικότητας στους υπαλλήλους.
- Να δημιουργηθεί νέο εκπαιδευμένο προσωπικό και να βελτιώνεται συνεχώς το back office του ΚΕΠ.
- Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης να λάβει υπόψη του την γνώμη των υπαλλήλων των ΚΕΠ, κατά την δημιουργία των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Να εκπαιδευτεί το προσωπικό και των άλλων δημοσίων υπηρεσιών στις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Να υπάρξει μέσω του Εμεπ κοινή βάση δεδομένων των στοιχείων των πολιτών.
- Να αποτραπεί διαλειτουργικά η δημιουργία διπλότυπων πληροφοριών, προωθώντας την επανάχρησή τους, στο δημόσιο και κατ'επέκταση στα ΚΕΠ.
- Να αυξηθεί η ταχύτητα του ίντερνετ που είναι ζωτικής σημασίας για την λειτουργία των ψηφιακών εφαρμογών.
- Να υπάρξει πλήρη διαλειτουργικότητα με όλους τους φορείς του δημοσίου και τα ΚΕΠ έτσι ώστε το Κράτος να βρίσκεται ψηφιοποιημένο στο back office των ΚΕΠ και με απλές και ταχείς διαδικασίες να προσφέρει τις υπηρεσίες του στους πολίτες ως τεκμήριο εξυπηρέτησης.
- Να υπάρχει σύστημα εισροών και εκροών σε όλο το δημόσιο και στα ΚΕΠ και δείκτης μέτρησης αποδοτικότητας για να επιτελούνται διορθώσεις όπου χρειαστεί.
- Να υπάρξει πρόγραμμα ψηφιακού εγγραμματισμού των πολιτών στις εφαρμογές του gov.gr στα ΚΕΠ, στους Δήμους και σε συνεργασία με τα πανεπιστήμια ώστε οι πολίτες να αποκομίσουν τα πλεονεκτήματα των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- Να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών στην χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενισχύοντας την διαφάνεια.
- Να υπάρξει η κατάλληλη εκπαίδευση των υπαλλήλων με σεμινάρια, και η ανάλογη μέθοδος διασφάλισης των προσωπικών δεδομένων των πολιτών και των διοικητικών προϊόντων που λαμβάνουν ώστε να αυξηθεί η εμπιστοσύνη τους στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Να ληφθούν υπόψη οι προτάσεις των υπαλλήλων στον σχεδιασμό των λογιστικών και γενικά των πρακτικών εξυπηρέτησης.
- Τα ΚΕΠ να παραγάγουν ολοκληρωμένα διοικητικά προϊόντα.
- Να μετατραπούν τα ΚΕΠ, βάση στοχοθεσίας, σε μοναδικά καταστήματα «no stop shop» με τους αντίστοιχους πόρους επαρκές, καταρτισμένο προσωπικό και σύγχρονο ψηφιακό εξοπλισμό ώστε να αποτελέσουν το μοναδικό και πιο εξυπηρετικό σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος.
- Να εξασφαλιστεί η απαραίτητη χρηματοδότηση για όλα τα παραπάνω αξιοποιώντας κοινοτικά και κρατικά χρηματοδοτικά εργαλεία, καθώς η μείωση των διοικητικών βαρών ακολουθώντας την ψηφιακή οδό, είναι βέβαιη και ανταποδοτική.

13.6. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Από την έρευνα διαφαίνεται ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μονόδρομος για όλους τους εμπλεκόμενους κράτος δημόσιους λειτουργούς και κοινωνία των πολιτών. Η αξιοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και από τα ΚΕΠ παρέχει μια ευκαιρία συνολικά στην δημόσια διοίκηση να κάμψει την γραφειοκρατία απλοποιώντας τις διαδικασίες χρησιμοποιώντας τις ΤΠΕ, να εξοικονομήσει πόρους και να ενισχύσει την πρόσβαση των πολιτών με διαδραστικό τρόπο και με διαφάνεια, με βηματισμό προς την ηλεκτρονική δημοκρατία.

ΠΗΓΕΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αποστολάκης, Λουκάκης & Χάλαρης (2008). *Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, «οργάνωση τεχνολογία εφαρμογές*. Εκδ. Παπαζήση: Αθήνα.

Αποτελέσματα της KAPA Research. *Οικονομικός Ταχυδρόμος*. Ανάκτηση στις 12.11.2023 από: <https://www.ot.gr/2021/07/01/epikairothta/koinonia>.

Άρθρο 6: *Αρμοδιότητες Αυτοτελούς Τμήματος ΚΕΠ*. Ανάκτηση στις 12.10.2023 από: http://www.nomoskopio.gr/a_124499_16_6.php?toc=0&print Window&

Άρθρο 6 – Διάρθρωση Διεύθυνσης Κέντρων Ελέγχου Περιοχής (ΚΕΠ) Αθηνών και Μακεδονίας. Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών. Ανάκτηση στις 12.10.2023 από: <http://www.opengov.gr/γμε/?p=262>.

Βούζας, Χ. (2020). ΚΕΠ: Γνήσιο υπογραφής μέσω gov.gr και τηλεφωνική αίτηση (έγγραφο) <https://www.aftodioikisi.gr/ipourgeia/kep-gnisio-ypografis-meso-gov-gr-kai-tilefoniki-aitisi-eggrafo/>

Δελεβέγκας, Δ. (2021). Η ψηφιοποίηση μειώνει τις ουρές στα ΚΕΠ και εξοικονομεί πόρους. Ανάκτηση στις 2.8.2023 από: Η ψηφιοποίηση μειώνει τις ουρές στα ΚΕΠ και εξοικονομεί πόρους | Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ (kathimerini.gr).

Διάθεση διαδικτυακών υπηρεσιών στο «Νέο Back Office ΚΕΠ». Ανάκτηση στις 2.11.2023 από: odigostoupoliti 24/05/2023 <https://www.odigostoupoliti.eu/diathesi-diadiktyakon-ypiresion-sto>.

ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΜΕ ΜΗΤΡΩΟ ΕΛ.ΑΣ. Υψηλ 16/06/2020 Α. Π.: 15875 ΕΞ 2020. **ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ Δημοσίου** . Ανάκτηση στις 15.11.2023 από: <https://posekep.wordpress.com/2020/06/18/%CE%>

20 χρόνια ΚΕΠ: Μια πραγματική ιστορία επιτυχίας. Ένας θεσμός με διαχρονική, διακομματική και διαταξική αποδοχή - Έρευνα της Κάπα Research. Ανάκτηση στις 9.10.2023 από: <https://www.ot.gr/2021/07/01/epikairothta/koinonia/20-xronia-kep-mia-pr>.

Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021: Αναφορά λειτουργικής προόδου (2018). Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Ανάκτηση στις 1.8.2023 από: Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021: Αναφορά λειτουργικής προόδου | Ελληνική Κυβέρνηση (government.gov.gr).

ΕΚΚΔΑ(7.8.2020). Το ΥΠΕΣ και το ΕΚΔΔΑ στηρίζουν την ψηφιακή εξυπηρέτηση του πολίτη. Ανάκτηση στις 24.1.2024 από: <https://www.ekdd.gr/%cf%ce%b9/>

Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) Ανάκτηση στις 12.12.2023 από: <https://www.gsis.gr/en/citizens-businesses/remote-service/mykeplive>.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Sharing Europe’s digital future: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες). Ανάκτηση στις 12.12.2023 από: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/el/policies/egovernment>

Γενικά για το gov.gr. Ανάκτηση στις 9.10.2023 από: <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=104>.

Ζώτος, Γ. (2023). Έρχονται τα ΚΕΠ του μέλλοντος. Ανάκτηση στις 4.8.2023 από: Έρχονται τα ΚΕΠ του μέλλοντος | Liberal.gr.

Η Ελλάδα στην ευρωπαϊκή Ψηφιακή Δεκαετία. Τεύχος 81 | 1 Φεβρουαρίου 2024 Οικονομία και Επιχειρήσεις ΣΕΒ https://www.sev.org.gr/wp-content/uploads/2024/02/2024-02-01_SR_

Η ηλεκτρονική πλατφόρμα των «ΚΕΠ ΕΡΜΗΣ». Ανάκτηση στις 12.11.2023 από: <http://ekep.ermis.gov.gr/kepbo/login.jsp>.

Η ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης: ψηφιακοί στόχοι για το 2030. Ανάκτηση στις 5.2.2024 από:
<https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/eu>.

Ηθική και Δεοντολογία στην επιστημονική έρευνα. Τεύχος 81 | Δεκ. 2010-Ιαν. 2011. Ανάκτηση
στις 30.12.2023 από: <https://www.ekt.gr/el/magazines/features/19073>.

Καρκατσούλης, Π. (2004), *Το κράτος σε μετάβαση. Από τη «διοικητική μεταρρύθμιση» και το
«νέο δημόσιο μανάτζμεντ» στη «διακυβέρνηση»*, Σιδέρης: Αθήνα, στο Παναγιώτης
Μαϊστρος (2009).

Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) Υπ. Ψηφ. Διακυβέρνησης. Ανάκτηση στις 2.11.2023 από:
<https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked>

Κόλλιας, Φ. (2021). *ΚΕΠ Re-branding: Αλλάζουν όψη τα ΚΕΠ σε ολόκληρη την Ελλάδα*. Ανάκτηση στις 15.11.2023
από: <https://www.powergame.gr/ellada/43298/kep-re-branding-allazoun-opsi-ta>.

Κοτσιλιέρης,Θ. & Βουτυνιώτη,Α. (2022). *Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων – Σχέσεων
με Πολίτες*.

Κοτσιλιέρης,Θ. & Βουτυνιώτη,Α. (2022). *Η Κοινωνία της Πληροφορίας
στη Δημόσια Διοίκηση*.

Μαϊστρος, Π., Ράλλης, Γ., Ρούπιος, Γ. & Κουτσούρη Δ. (2022).*Η μεταρρυθμιστική τεχνική μέσα
από την ιστορική εξέλιξη των Διοικητικών Μεταρρυθμίσεων (2005-2020)*. Εκδ. Ματθαίου
Γραφικές Τέχνες: Αθήνα.

Μακρυδημήτρης, Αντ. (1999). *Ο Μεγάλος Ασθενής: Η μεταρρύθμιση και ο εκσυγχρονισμός της
δημόσιας διοίκησης*. Εκδ. Παπαζήση: Αθήνα.

Μενδρινός, Γ. (2023). *Τέλος εποχής με τα ΚΕΠ – Τι αλλάζει με τα ραντεβού*. Ανάκτηση στις
5.8.2023 από: Τέλος εποχής για τα ΚΕΠ - Τι αλλάζει με τα ραντεβού (newsme.gr)

Μαϊστρος, Π., Γκέκας, Ρ., Γούπιος, Γ. & Κουτσούρη, Δ. (2022).*Η μεταρρυθμιστική Τεχνική μέσα
από την ιστορική εξέλιξη των Διοικητικών Μεταρρυθμίσεων: 1975-2020*. Έκδ.1: Αθήνα

Νέες διαδικτυακές υπηρεσίες στα ΚΕΠ(2023). Ανάκτηση στις 12.9.2023 από:
<https://www.myota.gr/2023/03/21/%CE%>.

Μόσχου, Μ. (2022). *Αναβαθμίζονται τα ΚΕΠ σε 324 δήμους της χώρας*. Ανάκτηση
ro2day.gr/news/economy/article/2158521/anavathmizontai-ta-kep-se-324-dhmoys-ths-horas.html.

Νόμος 3979/2011 - ΦΕΚ Α-138/16-6-2011 (Κωδικοποιημένος). Ανάκτηση στις 12.12.2023 από:
<https://www.e-nomothesia.gr/kat-demosia-dioikese/n-3979-2011.html>

Νόμος 4591/2019. Ανάκτηση στις 12.12.2023 από: <https://www.taxheaven.gr/law/4591/2019>

Ντελέζος, Κ. (2023). *Εκσυγχρονίζονται υποδομές και υπηρεσίες στα ΚΕΠ. Οικονομικός ταχυδρόμος*
Ανάκτηση στις 12.11.2023 από: <https://www.ot.gr/2023/04/28/oikonomia/eksyghronizontai-ypodomes-kai-ypiresies-sta-kep/>.

- Παπάς, Α. (2013). *Εισαγωγή στην Χρηματοοικονομική Λογιστική*. Εκδ. Μπένου Ε.: Αθήνα.
- Πρόγραμμα “ΚΕΠ Plus” για έμφαση στις ανάγκες των Επιχειρήσεων
Ανάκτηση 20-11-2023 από <https://www.aretos.gr/programma-%E2%80%9Ckepplus%E2%80%9D-gia-emfasi-stis-anagkes-t>.
- ΣΕΒ. Ψηφιακή δεκαετία: Που βρίσκεται η Ελλάδα; (2024). Οικονομία και Επιχειρήσεις. τευχ.83, 1 Φεβρουαρίου 2024, σελ. 3. Ανάκτηση στις 20.1.2024 από: https://www.sev.org.gr/wp-content/uploads/2024/02/2024-02-01_SR_DMI2023_DigitalDecade.pdf.
- Σπανού, Κ. (2011). *Η πρόσφατη διοικητική μεταρρύθμιση - Η αναμόρφωση του συστήματος προσλήψεων. Παλιές και νέες απαντήσεις*, Αθήνα – Κομοτηνή.
- Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν. & Τσούμα, Ν. (2018). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό*. Ανάκτηση στις 10.9.2023 από: https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf.
- Srinivas, H. (2023). *Four Kinds of E-Governance: A Stakeholder Analysis. GDRC Research Output: Concept Note Series C-039*. Kobe, Japan: Global Development Research Center. Ανάκτηση στις 12.12.2023 από: <https://www.gdrc.org/u-gov/egov-03.html>.
- Στατιστικά ΚΕΠ. Ανάκτηση στις 10.11.2023 από <http://84.205.222.189/kep/kepstats.php>.
- Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ανάκτηση στις 25.8.2023 από: <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilek>.
- Τι είναι οι νεοφυείς (startup) επιχειρήσεις; Ανάκτηση στις 1.10.2023 από: <https://www.zoom-out.gr/%CF%84%CE%BB9-startup/>.
- Τι είναι PKI? Ανάκτηση στις 9.9.2023 από: <https://www.ssl.com/el/%CF%8C%2C-%CF%84%CE%B9-%CE%B5%CE%AF%CE%BD%CE%B1%CE%B9-pki/>
<https://www.ot.gr/2021/07/01/epikairothta/koinonia/20-xronia-kep-mia-pr>.
- Τι είναι το csc; (2019). Ανάκτηση στις 10.9.2023 από: <https://el.nex-software.com/ti-einai-csc>.
- Τι είναι το Gov.gr Wallet: <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=1544>.
- Τι είναι το SSO. Ανάκτηση στις 10.9.2023 από: <https://www.liveagent.gr/charaktiristika/single-sign-on/#:~:text=%CE%A4%CE%BF%20SSO>.
- Τριχάκη, Δ. (2020). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Υφιστάμενη κατάσταση και οδηγός εφαρμογής*. Μεταπτυχιακή εργασία. :/Users/Intel/Downloads/ Trichaki_Despoina_MSc_2020.pdf.
- Τζανάκης, Σ. (2021). Όλο το κράτος στο κινητό: Έτσι θα αλλάξει η καθημερινότητά μας. Ανάκτηση στις 5.8.2023 από: Όλο το κράτος στο κινητό: Έτσι θα αλλάξει η καθημερινότητά μας | Ειδήσεις για την Οικονομία | newmoney.

Ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης. Ανάκτηση στις 8.2.2024 από: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decad>.

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2024). *Υπηρεσίες μίας στάσης ΚΕΠ*. Ph<https://www.secdigital.gov.gr/projects/ypiresies-mias-stasis-kep/>.

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ. (2023) *Υπηρεσίες μίας στάσης – ΚΕΠ* (2023). Ανάκτηση στις 12.12.2023 από: <https://www.secdigital.gov.gr/projects/ypiresies-mias-stasis-kep/>.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Academic Skills. *Είδη και τύποι ερωτήσεων*. Ανάκτησης στις 22.1.2024 από: skillsacademic.weebly.com/epsilon943deltaeta-kappaalphiota-tau973piomicroniota-epsilon942sigmaepsilonomega.

Akter,S., Dwivedi, Y.K., Sajib,S., Biswas,K., Bandara,R.J. & Michael, K. (2022). Algorithmic Bias in Machine Learning-based Marketing Models. *Journal of Business Research*, 144 (2022), pp. 201- 216, 10.1016/j.jbusres.2022.01.083. View in ScopusGoogle.

Alasonas, P., Skordoulis, M. & Pekka-Economou, V. (2015). The Framework of E-Government Services Development: The Case of TAXIS net in *Proceedings of eRA-10 International Scientific Conference, Economy I Session*, Piraeus University of Applied Sciences, Piraeus, Greece, pp. 55-65.

Al Athmay,A.A., Fantazy, K. & Ku, V. (2014).E-government adoption and user’s satisfaction: an empirical investigation. *EuroMed Journal of Business* 11(1):57-83, DOI:10.1108/EMJB-05-2014-0016,

Al Bashir A., Abdulmula, L. & Yasarμ, A. (2017). *The Five Models for E-Government*. Ανάκτηση στις 10.9.2023 από: https://www.researchgate.net/publication/316829778_The_Five_Models_for_E-Government.

Al-Hujran, O. Al-Debei, M. Chatfield, A and Migdadi, M (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use *of Computers in Human Behavior* 53, pp. 189–203.

Alshehri, M.& Drew, S. (2010). *Implementation of e-Government: Advantages and Challenges*. Ανάκτηση στις 10.9.2023 από: <https://core.ac.uk/download/pdf/143886366.pdf>.

Al-Sobhi, F., Weerakkody, V. and Kamal, M. M. (2010), “An Exploratory Study on the Role of Intermediaries in Delivering Public Services in Madinah City: Case of Saudi Arabia”, *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol 4 No1, pp.14-36.

- Alzahrani, L., Al - Karagouli, W. & Weerakkody, V. (2017). Investigating the impact of citizens' trust toward the successful adoption of e-government: A multigroup analysis of gender, age, and internet experience. *Information Systems Management* 35(2):124-146. DOI:10.1080/10580530.2018.1440730. Ανάκτηση στις 8.9.2023 από: https://www.researchgate.net/publication/323500863_Investigating_the_impact_of_citizens'_trust_toward
- Awer, A.A., Esichaikul, V., Rehman, M. & Anjum, M. (2016). E-government services evaluation from citizen satisfaction perspective: A case of Afghanistan, *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 10, No. 1, pp.139-167.
- Bannister, F. & Connolly, R. (2011). Trust and transformational government: A proposed framework for research. *Government Information Quarterly*, 28, 2, pp. 137-147.
- Basu, S. (2004). *E-government and Developing Countries: an Overview*, 2004.
- Bovens, M. & Zouridis, S. (2002). From street-level to system-level bureaucracies: How information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public Administration Review* 62 (2): 174–84.
- Cao, Z., & Lumineau, F. (2015). Revisiting the Interplay between Contractual and Relational Governance: A Qualitative and Meta-Analytic Investigation. *Journal of Operations Management*, 33–34(1), 15–42. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2014.09.009>.
- Carter, L. & Weerakkody, V. (2008). E-Government Adoption: A Cultural Comparison. *Information Systems Frontier*. 10, 4, pp. 473-482
- Carter, L. & Belanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizens trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15, pp. 5 -25.
- Carvin, A., Hill, J. & Smothers, S. (2004). E-government for all: Ensuring equitable access to online government services. *The EDC center for media & community and the NYS forum*, 2004.
- Chang, A. (2018). Analysis on corporate governance compliance standards in New Zealand—a qualitative study on disclosures using content analysis and interviews. *Journal of Financial Regulation and Compliance*.
- Choi, T., & Chandler, S. M. (2020). Knowledge vacuum: An organizational learning dynamic of how e-government innovations fail. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101416.
- Cohen, S. & William, W. (2002). *The Future of E government: A Projection of Potential Trends and Issues*. Columbia University, 2002.
- Colesca, S. E. (2009). Increasing E-Trust: A Solution to Minimize Risk in E-Government Adoption. *Journal of Applied Quantitative Methods*, 4, 1, pp. 31–44.
- Davison, R. & Martinsons, M. (2003). Guest Editorial; Cultural Issues and IT Management: Past and Present. *IEEE Transactions on Engineering Management*, vol. 50, no. 1, pp.3-7, 2003.

- Dekker, H. C. (2004). Control of Inter-Organizational Relationships: Evidence on Appropriation Concerns and Coordination Requirements. *Accounting, Organizations and Society*, 29(1), 27–49. [https://doi.org/10.1016/S0361-3682\(02\)00056-9](https://doi.org/10.1016/S0361-3682(02)00056-9).
- Demchak, C., C. Friis & LaPorte, T.M. (1998). Reflections on configuring public agencies in cyberspace: A conceptual investigation in cyberspace. In *Public administration in an information age: A handbook*, ed. I. Th. M. Snellen and W. B. H. J. van de Donk, 225–44. Amsterdam: IOS Press.—. 2000. Webbing governance. In *Handbook of public information systems*, ed. G. D. Garson, pp. 179–96. New York: Marcel Dekker, Inc.
- Dimosnet. Ανάκτηση στις 18.01.2024 από: https://dimosnet.gr/blog/law_explanation/%ce%b1%cf%81%ce%bc%ce%bf%ce%b4%ce%b9%cf%8c%cf%84%ce%b7%cf%84%ce%b5%cf%82-%ce%ba%ce%b5%cf%80/).
- Drosos, D., Skordoulis, M., Chalikias, M. & Koniordos, M. (2015) ‘Evaluating Customer Satisfaction: The Case of the Mobile Telephony Industry in Greece’. DOI:10.1007/978-3-319-23766-4_21. *Conference: Creativity in Intelligent Technologies & Data Science*. At: Volgograd, Russia. Volume: Communications in Computer and Information Science 535. Ανάκτηση στις 30.8.2023 από: https://www.researchgate.net/publication/281936786_Evaluating_Customer_Satisfaction_The_Case_of_the_Mobile_Telephony_Industry_in_Greece.
- Dyer, R. (1997). *Essays on Race and Culture*. Routledge. DOI<https://doi.org/10.4324/9781315003603>.
- eGovernment Benchmark 2022. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-bench>.
- ekep.gov.gr* Ανάκτηση στις 20-11-2023 από το <https://ekep.gov.gr/kep/1007/cases?sortBy=createdAt&sortDir=desc&page=0&rowsPerPage=10&id=&searchTerm=&assigneeld=&resolution=&status=&priority=&dateFrom=&dateTo=>.
- Eurostat (2020), *Digital Public Administration Factsheet 2020 Greece*. Ανάκτηση στις 30.8.2023 από: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Public_Administration_Factsheets_Greece_vFINAL.pdf
- Feng, L. (2003). Implementing E-government Strategy in Scotland: Current Situation and Emerging Issues. *Journal of Electronic Commerce in Organizations* vo.1, no.2, pp. 44-65, 2003.
- Fulla, S. & Welch, E. (2002). Linking citizens satisfaction with e – government and trust in government. IN 7–10 January. Proceedings of the 35th Annual Hawaii *International Conference on System Sciences*.

- G.sis Ανάκτηση στις 19-01-2024 από: (<https://www.gsis.gr/sites/default/files/myKEPlive/ypiresiesProsPolites.pdf>)
- Gao, X., & Lee, J. (2017). E-government services and social media adoption: Experience of small local governments in Nebraska state. *Government Information Quarterly*, 34(4), 627-634.
- Hammond, Allen L. (2001): Digitally Empowered Development, in: *Cooperation South*, N° 1, pp. 5-15.
- Heeks, R. (2008). "ICT4D 2.0: The Next Phase of Applying ICT for International Development". *Computer*, June 2008, pp. 26-33.
- HELLENIC REPUBLIC MINISTRY OF DIGITAL GOVERNANCE *Digital Transformation Strategy 2019-2023*. Ανάκτηση στις 12.9.2023 από: https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/Digital_Transformation_Strategy_2019.pdf.
- Jäkobsone, M. (2022). *Greece - Digital Transformation Strategy for 2020-2025*. Ανάκτηση στις 31.7.2023 από: *Greece - Digital Transformation Strategy for 2020-2025 | Digital Skills and Jobs Platform (europa.eu)*.
- Jin, F. & Wenting, Y. (2014). A study of G2C e-government citizen's satisfaction: Perspectives of online service quality and offline service quality', in *Proceedings of the 11th International Conference on Service Systems and Service Management*, IEEE, New York, pp. 1-5.
- Karamalis, P. & Vasilopoulos, A. (2020). The digital transformation in public sector as a response to COVID-19 pandemic: The case of Greece. Conference: *XIV Balkan Conference on Operational Research (BALCOR 2020)* - ISBN – 978-618-85079-0-6. At: Thessaloniki, Greece.
- Karvonen, K. (1999). *Creating trust*. In *Proceedings of the fourth Nordic Workshop on Secure IT Systems (Nordsec 99)* Kista, Sweden. pp. 21-36.
- KEP Plus for businesses is under full development*. Ανάκτηση στις 3.11.2023 από: <https://www.ktpae.gr/en/news/kep-plus-for-businesses-is-under-full-development/>.
- KEP PLUS: Stepping Up Support for Startup Entrepreneurship*
By *Business Partners* | Jul-Aug 2020. Ανάκτηση στις 3.11.2023 από: <https://www.amcham.gr/business-partners/growth-for-business/kep-plus->
- KEP-ePass: νέα υπηρεσία κράτησης αριθμού προτεραιότητας στα ΚΕΠ*
<https://www.secdigital.gov.gr/kep-epass-nea-ypiresia-kratisis-arithmoy-pr>
- \Kettl, D. F. (2015). The job of government: Interweaving public functions and private hands. *Public Administration Review*, 75(2), 219-229.
- Khasawneh, Rabayah, W. & Abu-Shanab, E. (2013). E-government acceptance factors: trust and risk. *The 6th International Conference on Information Technology*.

- LaPorte, T. M., Demchak, C.C. & de Jong, M. (2002). Democracy and bureaucracy in the age of the Web: *Empirical findings and theoretical speculations. Administration and Society* 34 (4): 411–46\.
- Layne, K. & Lee, J. (2001). Developing fully functional E government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, vol.18, no.3, pp.122 -136, 2001.
- Lee, J.K. & Rao, H.R. (2009). *Task complexity and different decisions*.
Ανάκτηση στις 12.9.2023 από: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S016792360900>.
- Lewis, J. D. & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63(4), 967–985. <https://doi.org/10.2307/2578601>.
- Lin, W. L., Yip, N., Ho, J. A., & Sambasivan, M. (2020). The adoption of technological innovations in a B2B context and its impact on firm performance: An ethical leadership perspective. *Industrial Marketing Management*.
- Lisboa, A. & Soare, D. (2014). *E-government Interoperability Frameworks: A Worldwide Inventory*. Volume 16, 2014, pp. 638-648. Ανάκτηση στις 10.9.2023. από: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017314002394>.
- Mahmood, M. Osmani, M & Sivarajah, U. (2014). The Role of Trust in E-Government Adoption: A Systematic Literature Review. *Twentieth Americas Conference on Information Systems, Savannah*.
- Makowski, P. T., & Kajikawa, Y. (2021). Automation-driven innovation management? Toward Innovation-Automation-Strategy cycle. *Technological Forecasting and Social Change*, 168, 120723. <https://www.plugin.dplaytechcenter.com/resources/rise-digital-governance-embracing-technology-development-public-services/>.
- Manolitzas, P. & Yannacopoulos, D. (2013). Citizen Satisfaction: A Multicriteria Satisfaction Analysis, *International Journal of Public Administration*, Vol. 36, No. 9, pp. 614-621.
- Manolitzas, P., Yannacopoulos, D., Tsotsolas, N. & Drosos, D. (2010). Evaluating the Public Sector in Greece: The case of Citizens Service Centers in *Proceedings of the 4th European Conference on Information Management and Evaluation, Universidade Nova de Lisboa, Lisbon*, pp. 250-256.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *The Academy of Management Review*, 20, 3, pp. 709-734.
- McAlister, D. J. (1995). Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation. *The Academy of Management Journal*, 38, 1, pp. 24-59.

- McKnight, D. H., Choudhury, H. & Kacmar, C. (2002). The impact of initial consumer trust on intentions to transact with a web site: A trust building model. *The Journal of Strategic Information Systems*, 11, 297–323.
- Mesa, D. (2023), *Digital divide, e-government and trust in public service: The key role of education*.
- Middleton, F. (2023). Reliability vs. Validity in Research | Difference, Types and Examples. Ανάκτηση στις 30.12.2023 από: <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>
- Moon, M.J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review*. vol. 62. no. 4, pp.424-433, 2002.
- Moreland, L.R. (2010). *Are Dyads Really Groups?* Ανάκτηση στις 18.8.2023 από: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1046496409358618>.
- Multi-channel Citizen Service Centers (MCSC-KEP)* (2008). Ανάκτηση στις 12.9.2023 από: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/e-government/document/multi-channel-citizen-service-centers-mcsc>.
- My KEP live - ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ*. Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Ανάκτηση στις 8.9.2023 από: https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/stoiheia-politon-kai-ex-apostaseos-exypiretisi/mykeplive/mykeplive_NomikoPlaisio.
- Nasim, K., Malik, S.A., Zahid Iqbal., M. & Malik, S.A. (2014). Assessing the quality of patient care: a normative decision view. *International Journal of Productivity and Quality Management*, Vol. 13, No. 2, pp. 125-141.
- Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: opportunities and challenges. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries* vol. 18, no. 1, pp.1-24, 2004.
- Nielsen, M.M. (2016). E-governance and stage models: analysis of identified models and selected Eurasian experiences in digitizing citizen service delivery, *Electronic Government an International Journal* 12(2):107, DOI:10.1504/EG.2016.076132. Ανάκτηση στις 10.9.2023 από: https://www.researchgate.net/publication/301704680_E-governance_and_stage_models_analysis_of_identified_models_and_selected_Eurasian_experiences_in_digitizing_citizen_service_delivery.
- OECD *Recommendation on Digital Government Strategies*. Ανάκτηση στις 12.1.2024 από: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>
- OECD (2003). OECD E-Government Flagship Report “The E-Government Imperative,” *Public Management Committee*, Paris: OECD, 2003.

- Olnes, S. (2010). *Interoperability in Public Sector: How Use of a Lightweight Approach Can Reduce the Gap between Plans and Reality*, DOI:10.1007/978-3-642-14799-9_27, DBLP, Conference: Proceedings of the 9th IFIP WG 8.5 international conference on Electronic government. Ανάκτηση στις 12.2.2024 από: [eSearchgate.net/publication/225125660-Interoperability_in_Public_Sector_How_Use_of_a_Lightweight_Approach_Can_Reduce_the_G](https://www.researchgate.net/publication/225125660-Interoperability_in_Public_Sector_How_Use_of_a_Lightweight_Approach_Can_Reduce_the_G).
- One stop shop για τις startup επιχειρήσεις γίνονται τα ΚΕΠ. <https://www.capital.gr/epixeiriseis/3457908/one-stop-shop-gia-tis-startup>.
- Osman, I.H., Anouze, A.L., Irani, Z., Al-Ayoubi, B., Lee, H., Balci, A., Medeni, D.C. & Weerakkody, V. (2014). COBRA framework to evaluate e-government services: A citizen-centric perspective', *Government Information Quarterly*, Vol. 31, No. 2, pp.243-256.
- Papadopoulos, E. (2022). *Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα: το κομμάτι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government)*. Ανάκτηση στις 5.9.2023 από: [linkedin.com/pulse/μεταρρύθμιση-δημόσιου-τομέα-το-κομμάτι-της-efthymios-papadopoulos](https://www.linkedin.com/pulse/μεταρρύθμιση-δημόσιου-τομέα-το-κομμάτι-της-efthymios-papadopoulos).
- Parasuraman A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.
- Popoola, R. O., Matthew, E., & Fayomi, O. (2020). Cross-examining the effectiveness of e-advocacy as a tool for advancing women's rights in Nigeria. *International Journal of Electronic Governance*, 12(4), 367-386.
- Puranam, Alexy, and Reitzig (2014). What's "New" about new forms of organizing (2014). WHAT'S "NEW" ABOUT NEW FORMS OF ORGANIZING? Ανάκτηση στις 12.1.2024 από: https://www.researchgate.net/publication/263808939-What's_New_About_New_Forms_of_Organizing.
- Rahim, M.M. & Alharbi, I. (2014). User satisfaction with website: An Australian experience in *Proceeding in 17th International Conference Computer and Information Technology*, IEEE, New York, pp. 245-249.
- Realini, I.A.F. (2004). *G2G E-GoverRealini, I. Big Challenge for Europe*. University of Zurich, 2004.
- Reichheld, F.F. & Sasser, E. (1990). *Zero Defections: Quality Comes to Services*. *Harvard Business Review*, 68, 105-111.
- Reichard, C. (1998). The impact of performance management on transparency and accountability in the public sector. *In Ethics and accountability in a context of governance and New Public Management*, ed. Annie Hondeghem, 123–37. Amsterdam: IOS Press.

- Rieger, A., Guggenmos, F., Lockl, J., Fridgen, G., & Urbach, N. (2019). Building a Blockchain Application that Complies with the EU General Data Protection Regulation. *MIS Quarterly Executive*, 18(4), 263–279. <https://doi.org/10.17705/2msqe.00020>.
- Roberts, N. 2002. Keeping public officials accountable through dialogue: Resolving the accountability paradox. *Public Administration Review* 62 (6): 658–69.
- Rose, J. Persson, J. Heeager, L. & Irani, Z. (2015). Managing e-Government: value positions and relationships. *Information Systems Journal*. 25, pp. 531–571.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S. & Camerer, C. (1998). Not so Different after All: A Cross-Discipline View of Trust. *The Academy of Management Review*, 23, 3, pp. 393-404.
- Schaupp, L.C., Carter, L. & Hibbs, J. (2009). E-file adoption: a study of u.S. taxpayers' intentions. *In 42nd Hawaii International Conference on System Sciences*. Big Island, Hawaii IEEE.
- Scherchan, W., Nepal, S. & Paris, C. (2013). A Survey of Trust in Social Networks.
- Scholl, H. J. (2005). *Interoperability in E-Government: More than Just Smart Middleware*. HICSS.vol. 5, pp.123, Proceedings of the 38 Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'05) - Track 5.
- Seifert, W. & Bonham, G. (2003). The Transformative Potential of E-Government in Transitional Democracies. *Public Management. Electronic journal* Issue, no .2.
- Sharma, S. & Gupta, J. (2003). Building Blocks of an E government-A Framework. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, vol.1, no. 4, pp.1-15, 2003.
- Sharma, J.R. Rawani, A.M. (2010). From customers' requirements to customers satisfaction - quality function deployment in service sector. *International Journal of Productivity and Quality Management*, Vol. 5, No. 4, pp. 428-439.
- Skordoulis, M., Alasonas, P. & Pekka – Economou, V. (2017). E-government services quality and citizens' satisfaction: a multi-criteria satisfaction analysis of TAXISnet information system in Greece. *International Journal of Productivity and Quality Management* 22(1):82 DOI:10.1504 /IJPQM.2017.10006240. Ανάκτηση στις 5.9.2023 από: [researchgate.net/publication/318486589_E-government_services_quality_a](https://www.researchgate.net/publication/318486589_E-government_services_quality_a).
- Smith, B. (2002). *E-government in Local Councils*. Hunter's Hill Council, 2002.
- Soare, S. (2023) *Digitalization of defense in NATO and EU. Making European defense fit for the digital age*. <https://www.iiss.org/en/research-paper/2023/08/digitalisation-of-defence--in-nato-and-the-eu/#:~:text=Digitalisation%20of%20Defence%20in%20NATO%20and%20the%20EU%3A%20Making%20European%20Defence%20Fit%20for%20the%20Digital%20Age>.
- Srinivas, Hari, "Four Kinds of E-Governance: A Stakeholder Analysis". *GDRC Research Output: Concept Note Series C-039*. Kobe, Japan: Global Development Research Center. Ανάκτηση

στις 5.9.2023 από: <https://www.gdrc.org/u-gov/egov-03.html> on Tuesday, 26 September, 2023.

- Srivastava, C.S. & Teo, T.S.H. (2009). *Citizen Trust Development for E-Government Adoption and Usage: Insights from Young Adults in Singapore*.
- Sundaramurthy, C., & Lewis, M. W. (2003). Control and Collaboration: Paradoxes of Governance. *Academy of Management Review*, 28(3), 397–415. <https://doi.org/10.5465/amr.2003.10196737>.
- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? *Safety science*, 118, 22-32.
- Sureshchandar, G.S., Rajendran, C. & Anantharaman, R.N. (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction - a factor specific approach, *Journal of Services Marketing*, Vol. 16, No. 4, pp. 363-37.
- Swartz, N. (2003). British Slow to Use E-government Services. *Information Management Journal*, vol. 37, no. 7, 2003.
- Sweis, R.J., Al-Mansour, A., Tarawneh, M. & Al-Dweik, G. (2013). The impact of total quality management practices on employee empowerment in the healthcare sector in Saudi Arabia: a study of King Khalid Hospital. *International Journal of Productivity and Quality Management*, Vol. 12, No. 3, pp. 271-283.
- Teeter, R. & Hart, P. (2003). The new e-government equation: ease, engagement, privacy and protection. *The Council for Excellence in Government*, 2003.
- The Digital Transformation "bible" of Greece (2020-2025)*. Ανάκτηση στις 8.9.2023 από: <https://www.greeknewsagenda.gr/topics/business-r-d/7379-the-digital-transformation-%E2%80%9Cbible%E2%80%9D-of-greece-2020->
- Tsohou A., Lee H., Irani Z., Weerakkody V., Osman H., Latif A. A. & Medeni T. (2012). Evaluating e-government services from a citizens' perspective: A reference process model' in Proceedings of the European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems, EMCIS, Munich, pp. 146-153.
- Tumbas, S., Berente, N., & Brocke, J. v. (2018). Digital innovation and institutional entrepreneurship: Chief Digital Officer perspectives of their emerging role. *Journal of Information Technology*, 33(3), 188-202.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government—A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178.
- Verdegem, P. & Verleye G. (2009). User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction, *Government Information Quarterly*, Vol. 26, No. 3, pp. 487-497.

- Vountinioti, A. (2017). *The Role Played By Citizen Service Centres In Facilitating eGovernment Diffusion In Greece* (Ο ρόλος των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών στη Διευκόλυνση της Διάδοσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα) January 2017, *International Journal of Technology Marketing*
- Wallach, W., & Marchant, G. E. (2018). An agile ethical/legal model for the international and national governance of AI and robotics. *Association for the Advancement of Artificial Intelligence*.
- Wang Y.S. & Liao Y.W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success, *Government Information Quarterly*, Vol. 25, No. 4., pp. 717-733.
- Welch, W., Hinnant, C.C. & Moon, J.M. (2005). Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 15, Issue 3, July 2005, Pages 371–391, <https://doi.org/10.1093/jopart/mui021>. Ανάκτηση στις 10.9.2023 από: <https://academic.oup.com/jpart/article/15/3/371/941130>.
- Wirtz, W. & Kurtz, O.T. (2010). The local e-government and user satisfaction with city portals - the citizens' service preference perspective. *International Review on Public and Nonprofit Marketing, in press*. phase critical flow with a non-equilibrium model. *Nuclear Engineering and Design*, 372, 110998.
- Yao Y, et al. (2010). *Ecm1 is a new pre-ribosomal factor involved in pre-60S particle export*. *RNA* 16(5):1007-17.
- Zhu, Kraemer, Gurbaxani, & Xu. (2006). Migration to Open-Standard Interorganizational Systems: Network Effects, Switching Costs, and Path Dependency. *MIS Quarterly*, 30 (Special Issue), 515–539. doi: 10.2307/25148771.
- Zahid Khan, A., Mahmood, F. Hussain Bokhari, R., Mushtaq, R. & Abbas, R. (2021). Challenges of e-government implementation in health sector: a step toward validating a conceptual framework. *Digital Policy, Regulation and Governance*. ISSN: 2398-5038. Ανάκτηση στις 21.8.2023 από: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/DPRG-04-2021-0048/full/html?skipTracking=true>.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Α. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΚΕΠ ΜΕ ΘΕΜΑ:

ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΩΝ ΚΕΠ (Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών)

Ημερομηνία διεξαγωγής της έρευνας: **17-01-2024 έως 22-01-2024.**

Το Ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση» του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και

- ✓ Απευθύνεται: σε εργαζόμενους στα ΚΕΠ.
- ✓ Δεν υπάρχουν λάθος απαντήσεις.
- ✓ Τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα.
- ✓ Τοποθετείστε ένα ν στην απάντηση που σας καλύπτει.

Ενότητα 1^η						
Προσωπικές Ερωτήσεις						
1.	ΦΥΛΟ	Άρρεν	Θήλυ			

2.	ΗΛΙΚΙΑ	18-35	35-50	51 και άνω		
3.	Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος	Έγγαμος	Διαζευγμένος		
4.	Γραμματικές γνώσεις	Απόφοιτος Λυκείου	Απόφοιτος Πανεπιστημίου	Κάτοχος Μεταπτυχιακού	Κάτοχος Διδακτορικού	Κάτι άλλο
5.	Επαγγελματική Θέση	Διοικητικός Υπάλληλος	Προϊστάμενος/η	Διευθυντής/τρια		
6.	Γνώσεις Υπολογιστή	Πολύ καλές	καλές	Μέτριες		
7.	Επαγγελματική εμπειρία	1-5 έτη	6-15 έτη	15 - 20	Κάτι άλλο	

Ενότητα 2^η						
Προσωπικές απόψεις για την χρήση υψηλής ψηφιακής τεχνολογίας των υπαλλήλων των ΚΕΠ						
1.	Συμφωνείται στο να αποτελέσουν τα ΚΕΠ το μοναδικό σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος όπου με την βοήθεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα διεκπεραιώνονται τα αιτήματα των πολιτών άμεσα, χωρίς να χρειάζεται μεταφορά των πολιτών σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες;	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΕΧΩ ΑΠΟΨΗ		
2.	Πόσο πιστεύετε ότι θα σας δυσκολέψει ο όγκος των δεδομένων που θα πρέπει να χειρίζεστε;	ΠΟΛΥ	ΑΡΚΕΤΑ	ΛΙΓΟ	ΚΑΘΟΛΟΥ	
3.	Πως αντιμετωπίσατε την υιοθέτηση προγραμμάτων υψηλής ψηφιακής τεχνολογίας;	ΜΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ	ΜΕ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΗ	ΜΕ ΑΓΧΟΣ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ	
4.	Είναι επαρκείς οι γνώσεις και η εκπαίδευση που λάβατε για την αποτελεσματική χρήση των εφαρμογών	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΕΧΩ ΑΠΟΨΗ		

	ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ΤΠΕ;					
5.	Πιστεύετε ότι όλοι οι υπάλληλοι των ΚΕΠ διαθέτουν τις κατάλληλες δεξιότητες στις ΤΠΕ για την διεκπεραίωση της εργασίας τους;	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΕΧΩ ΑΠΟΨΗ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ	
6.	Σύμφωνα με την προσωπική σας άποψη πως μπορείτε να αποκτήσετε μεγαλύτερες γνώσεις πάνω στην ψηφιακή διακυβέρνηση;	ΜΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	ΜΕ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	ΜΕ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ	
7.	Παίζει ρόλο η ηλικία και η μόρφωση για στον χειρισμό των καινούργιων προγραμμάτων στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΕΧΩ ΑΠΟΨΗ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ	
8.	Οι σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων σας βελτιώθηκαν ή δυσκόλεψαν με την χρήση την ολοκληρωτική εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης στην υπηρεσία σας;	ΔΕΝ ΑΛΛΑΞΑΝ	ΒΕΛΤΙΩΘΗΚΑΝ	ΔΥΣΚΟΛΕΨΑΝ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ	
9.	Ποιά η γνώμη σας για το νέο διαλειτουργικό πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ το e-ker; Νομίζεται ότι κάτι πρέπει να διορθωθεί;	ΜΟΥ ΑΡΕΣΕΙ	ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΛΛΑΞΕΙ	ΔΕΝ ΕΧΩ ΑΠΟΨΗ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ	
10	Τι κίνητρα παραγωγικότητας πρέπει να δοθούν στους υπαλλήλους στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την αύξηση της παραγωγικότητας	ΧΡΗΜΑΤΙΚΟ	ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ	ΠΡΟΑΓΩΓΗ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ	

	τους με στόχο την βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών;					
--	--	--	--	--	--	--

Ενότητα 3 ^η						
Ο ρόλος της ψηφιακής διακυβέρνησης στην εξυπηρέτηση των πολιτών						
11.	Κατά την διάρκεια της πανδημίας καθιερώθηκαν τα διαδικτυακά ραντεβού των πολιτών με τα ΚΕΠ. Πως τα δέχτηκαν οι πολίτες;	ΜΕ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΕΣ ΛΟΓΩ ΜΗ ΓΝΩΣΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ	ΜΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑΤΙ ΦΟΒΟΝΤΟΥΣΑΝ ΤΗΝ ΜΕΤΑΔΟΣΗ ΤΟΥ ΙΟΥ	ΤΟ ΙΔΙΟ ΟΠΩΣ ΠΡΙΝ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ	
12.	Οι πολίτες προτιμούν την εξυπηρέτηση πρόσωπο με πρόσωπο με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ ή να εξυπηρετούνται μέσω διαδικτύου;	ΠΡΟΣΩΠΟ ΜΕ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ		
13.	Ποιοι παράγοντες εμποδίζουν τους πολίτες να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο;	Η ΜΗ ΓΝΩΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ	Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΕΙΝΑΙ ΕΝΑΝΤΙΑ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ	Η ΗΛΙΚΙΑ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ
14.	Πως νιώθουν οι πολίτες για το γεγονός ότι οι υπάλληλοι των ΚΕΠ θα έχουν πρόσβαση σε όλα τα προσωπικά τους δεδομένα;	ΝΙΩΘΟΥΝ ΦΟΒΟ/ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑ	ΜΕ ΑΔΙΑΦΟΡΙΑ	ΤΟ ΔΕΧΟΝΤΑΙ ΕΠΕΙΔΗ ΔΕΝ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΚΑΝΟΥΝ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ	ΜΕ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΗ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ
15.	Αυξήθηκε η εμπιστοσύνη των πολιτών στις υπηρεσίες των ΚΕΠ;	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΕΧΩ ΑΠΟΨΗ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ	
16.	Υπάρχει περίπτωση λαθών στην εξυπηρέτηση μέσω ηλεκτρ.	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΕΧΩ ΑΠΟΨΗ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ	

	διακυβέρνησης;					
17.	Η μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης και η δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης των σταδίων διεκπεραίωσης των αιτημάτων αύξησε την ικανοποίηση των πολιτών στο κράτος;	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΕΧΩ ΑΠΟΨΗ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ	
18.	Τα ΚΕΠ άρχισαν να καλύπτουν και άλλους τομείς εξυπηρέτησης. Το γεγονός αυτό καλύπτει τις απαιτήσεις των πολιτών;	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΔΕΝ ΕΧΩ ΑΠΟΨΗ		
19.	Κατά πόσο έχει επιτευχθεί η εξυπηρέτηση πολιτών με την χρήση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;	ΠΟΛΥ	ΑΡΚΕΤΑ	ΛΙΓΟ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ
20.	Πόσο μείωσε την γραφειοκρατία η υιοθέτηση της αρχής «μόνον άπαξ», η λήψη στοιχείων των πολιτών από το «εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας»;	ΠΟΛΥ	ΑΡΚΕΤΑ	ΛΙΓΟ	ΚΑΘΟΛΟΥ	
21.	Πως αντέδρασαν οι πολίτες στον έλεγχο των στοιχείων της ταυτότητάς τους μέσω της Διαλειτουργικότητας του πληροφοριακού συστήματος e-ΚΕΠ;	ΜΕ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ	ΜΕ ΚΑΧΥΠΟΨΙΑ	ΜΕ ΑΡΝΗΣΗ	ΑΔΙΑΦΟΡΑ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ
22.	Είχε απήχηση στους πολίτες	ΘΕΤΙΚΗ	ΑΡΝΗΤΙΚΗ	ΑΔΙΑΦΟΡΗ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ	

	δυνατότητα που τους παρέχει η πύλη gov, υπογράφουν ψηφιακά έγγραφα - υπεύθυνες δηλώσεις και εξουσιοδοτήσεις ;					
23.	Οι ψηφιακές υπογραφές και η δυνατότητα να ελέγχετε και να διαβιβάζεται ψηφιακά υπογεγραμμένα διοικητικά προϊόντα έχει βελτιώσει την εξυπηρέτηση των πολιτών;	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ		
24.	Τι άλλο στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείται ότι θα βελτίωνε την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων στα ΚΕΠ;	ΠΑΡΟΧΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ	ΔΕΝ ΕΧΩ ΑΠΟΨΗ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ	
25.	Πιστεύετε ότι η απόφαση της κυβέρνησης να αποστέλλεται μήνυμα στο κινητό των πολιτών για να πουν εάν έχουν εξυπηρετηθεί επαρκώς και εάν αντιμετώπισαν δυσκολίες θα βοηθήσει στην καλύτερη εξυπηρέτηση των υπηρεσιών ή θα δημιουργήσει άγχος στους υπαλλήλους και καταστάσεις συμπάθειας και αντιπάθειας	ΘΑ ΒΟΗΘΗΣΕΙ ΣΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΘΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ ΑΓΧΟΣ ΣΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΥΜΠΑΘΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΠΑΘΕΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ	ΚΑΤΙ ΑΛΛΟ		

στους πολίτες;					
----------------	--	--	--	--	--

B. ΑΠΟΜΑΓΝΗΤΟΦΩΝΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΤΟΥ Κ. ΜΠΕΝΟΥ

- Έλα Μαρία

- Έβλεπα τι έχετε κάνει στην Δημόσια Διοίκηση και τι να πω, σας θαυμάζω πάρα πολύ, ειλικρινά.

Μπράβο σας. Τι να πω! Ότι και να πω είναι λίγο.

- Εντάξει, ευχαριστώ Μαρία.

- Όχι, ειλικρινά το λέω, με όλη μου την ειλικρίνεια. Μπράβο σας.

Ήμασταν πολύ πίσω και πιστεύω ότι έχουμε πάει πάρα πολύ μπροστά, κατά την ταπεινή γνώμη τη δικιά μου.

- Ε. Εντάξει. Τώρα όμως να ξέρεις θα τα πούμε βέβαια αυτά, όλες οι ερωτήσεις που μου έχεις θέσει, έχουν αντιμετωπιστεί με μία νέα εφαρμογή που θα τη δοκιμάσουμε στη Βόρεια Εύβοια.

- Πολύ ωραία

- Και μετά σε όλα τα ΚΕΠ. Δηλαδή όλα τα ερωτήματα που μου βάζεις, τα απαντάει αυτή η καινούργια εφαρμογή. Η εργασία που είχα εγώ, ως πρόεδρος επιτροπής της Βόρειας Εύβοιας, που μία από τις μεγάλες αλλαγές που θα γίνουν εκεί, είναι και η αναβάθμιση των ΚΕΠ. Θα διαμορφωθεί πιλοτικά αυτή η μορφή και η λειτουργική καινούργια, πολύ δυναμική πια υπόσταση των νέων ΚΕΠ και μέσα στο 2024 θα υπάρξουν σε όλη την Ελλάδα.

- Υπέροχα

- Αν θες μπορούμε να ξεκινήσουμε από αυτό δηλαδή.

- Βεβαίως, θέλετε να μου πείτε;

- Μαρία κοίταξε, πριν από 20 χρόνια που ήμουν σε αυτή τη μεγάλη μεταρρύθμιση, είχα προετοιμάσει, ήθελα λίγους μήνες ακόμα, για να είναι ολοκληρωμένη η σύλληψή μου, το όραμά μου για τα ΚΕΠ. Δηλαδή εγώ τα ΚΕΠ τα ονειρεύτηκα σαν υποκαταστήματα του κράτους. Σαν το μοναδικό σημείο επαφής των πολιτών με το κράτος με το κράτος, που να μη χρειάζεται βοήθεια, να μη πηγαίνει αλλού για οποιαδήποτε υπόθεση, όσο σύνθετη κι αν είναι.

Σήμερα ποια είναι η κατάσταση. Τα ΚΕΠ έχουν μία ευρεία παρουσία, αλλά κυρίως αυτά δουλεύουν μονομηματικά προϊόντα δηλαδή απλές βεβαιώσεις και πιστοποιητικά. Δεν έχουνε μπει στα σύνθετα και βλέπουμε ότι εκεί γίνονται επιμέρους πρωτοβουλίες από τα υπουργεία, ασυντόνιστες, δηλαδή από το κομμάτι πολεο αδειών, των αδειών Πολεοδομίας που έχει ένα ρόλο τεχνητό επιμελητήριο και μετά πρωτοβουλίες να αναπτύσσονται στα πλαίσια του

Υπουργείου Ανάπτυξης για την επιχειρηματικότητα, στο υπουργείο Υγείας έχω ακούσει κάτι για ΚΕΠ Υγείας και αγροτικά ΚΕΠ, κι όλα αυτά είναι τόσο αντιεπιστημονικά γιατί αν προχωρήσεις αυτό που τώρα θα σου περιγράψω, το όραμά μου, τελικά δεν χρειάζεται τίποτα από όλα αυτά. Θα είναι το μοναδικό σημείο επαφής των πολιτών με το κράτος . Τι θα είναι αυτό η καινούργια εφαρμογή το λογισμικό των ΚΕΠ. Είναι ένα λογισμικό, το έχουμε ετοιμάσει, δουλεύουμε ενάμιση χρόνο πυρετωδώς δηλαδή το «διάζωμα», η Επιτροπή Ανασυγκρότησης και το Υπουργείο ψηφιακής πολιτικής και έχουμε τελειώσει λοιπόν το λογισμικό όπου ο πολίτης θα διατυπώνει το αίτημά του. Ας πούμε ένα παράδειγμα, μία κοπέλα θέλει να ανοίξει ένα κομμωτήριο, ή ένα παιδί θέλει να ανοίξει ένα συνεργείο αυτοκινήτων. Θέλει δέκα δικαιολογητικά, έτσι; Τα δικαιολογητικά αυτά θα τα συγκεντρώνει το κράτος, το ΚΕΠ δηλαδή, όχι ο πολίτης. Αυτή είναι η μεγάλη αλλαγή. Δηλαδή όλη η συγκρότηση του πακέτου και μάλιστα το λογισμικό προβλέπει αυτό, ότι θα ενημερώνεται ο πολίτης για την πορεία της υπόθεσής του.

- Δηλαδή διαλειτουργικό

- Τι είπες;

- Θα υπάρχει διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών

- Αυτομάτως θα γίνονται όλα αυτά, θα ενημερώνεται ο πολίτης. Από τα 10 δικαιολογητικά, τα 5 μπορεί να είναι ψηφιακά, όποτε η άντληση των πιστοποιητικών γίνεται άμεσα. Αν για ορισμένα δεν έχουμε βάση δεδομένων που συνεχώς αυτό συνεχίζεται και συνέχεια βελτιώνεται, μέχρι να ψηφιοποιηθεί ολόκληρο το κράτος και οι υπηρεσίες του, δηλαδή με άλλα λόγια, ο στόχος είναι αυτός. Αυτό να συγκρατήσεις. Ότι θα είναι υποκαταστήματα του κράτους, το μοναδικό σημείο επαφής των πολιτών με το κράτος, ο πολίτης θα εμφανίζεται μία φορά, το μόνο που χρειάζεται να κάνει ο πολίτης, είναι να πάει δικαιολογητικά ή να φροντίσει να πάνε με άλλο τρόπο, όχι δηλαδή φυσική προσκόμιση, ας πούμε μία εξέταση γιατρού, που χρειάζεται για την άδεια οδήγησης, μπορεί ο γιατρός που θα πάει να εξεταστεί να το στέλνει ψηφιακά στο σημείο που θα έχει υποδειχθεί. Θέλω δηλαδή να πω ότι το μόνο πράγμα που πρέπει να φροντίζει ο πολίτης είναι τα δικαιολογητικά που είναι εκτός του κράτους. Ότι υπάρχει μέσα στο κράτος, αυτή είναι η μεγάλη αλλαγή Μαρία, ότι υπάρχει μέσα στο κράτος, το κράτος φροντίζει να το δίνει στον πολίτη. Αυτό μπορούμε να το ονομάσουμε όπως είναι το τεκμήριο, πως λένε δηλαδή οι νομικοί τεκμήριο αθωότητας που μέχρι να καταδικαστεί κάποιος θεωρείται αθώος, εδώ άνετα μπορούμε να το ονομάσουμε τεκμήριο της εξυπηρέτησης, ότι είναι υπέρ του πολίτη. Γιατί σήμερα σου θυμίζω, τι κάνει ο πολίτης, και ο κάθε πολίτης. Πάει ο καημένος και συγκεντρώνει δικαιολογητικά, φτιάχνει το φάκελο, σαν κλητήρας, σαν κλητήρας του κράτους. Σταματάει αυτό. Αυτό είναι η μεγάλη αλλαγή, και αυτή η αλλαγή, απαντάει και σε όλα τα ερωτήματα που έχεις θέσει εδώ, σε αυτό σημείωμα.

- Όντως

- Να σου πω για παράδειγμα με ρωτάς ας πούμε, για το αν θα καθιερωθούν δείκτες. Ήδη με το σύστημα αυτό, καθιερώνεται αυτόματο σύστημα εισροών και εκροών για όλες τις υποθέσεις τις διοικητικές, δηλαδή πότε μπαίνουν και πότε βγαίνουν και πως κινούνται μέσα στο κράτος, και μπορούν να καθιερωθούν και δείκτες αξιολόγησης γιατί μπορείς σε κάθε μία υπόθεση να βάλεις χρόνο διεκπεραίωσης, και να το παρακολουθείς, την τελειοποίηση στο χρόνο που έχεις δεσμευτεί, αυτό θα το ονομάζαμε «χάρτη των δικαιωμάτων των πολιτών», και αν υπάρχουν εκτροπές στο σύστημα, γιατί μπορεί τα πράγματα να πηγαίνουν καλά στη Θεσσαλονίκη για παράδειγμα αλλά όχι στον Έβρο, έχουμε έναν τροχιοδείκτη δηλαδή την είσοδο την παρακολούθηση εντός του συστήματος της υπόθεσης του πολίτη και την έξοδό της, και εντοπίζουμε την αιτία που φταίει και τη διορθώνουμε, επιτόπου. Γιατί πολλοί μου έλεγαν από τότε, ακόμα και τώρα, ότι εντάξει, θα βγάλετε αυτά τα δικαιολογητικά για τον πολίτη και άμα δεν πάνε καλά; Η απάντησή μου είναι θα τα βγάλουμε δοκιμαστικά για ένα μήνα, μια γενιά δικαιολογητικών ας πούμε του Υπουργείου Γεωργίας, για τους αγρότες, και αν δούμε ότι κάτι στραβά, θα το αποσύρουμε, θα το διορθώσουμε και θα το επανατοποθετήσουμε. Όπως κάνει δηλαδή και η αγορά. Αν η Mercedes βγάλει μία παρτίδα που δεν είναι καλή, την αποσύρει, τη φτιάχνει και την αλλάζει. Και οι αιτίες ξέρεις της εκτροπής έχουν σχέση με τα συστατικά του κράτους. Τώρα σε βάζω στα πιο βαθιά Μαρία. Αλλά αξίζει να τα πούμε.

- Ευχαριστώ πολύ

- Το κράτος είναι 3 συνιστώσες Μαρία. 3 συνιστώσες όλες και όλες. Αυτά είναι από το public management, το management της δημόσιας διοίκησης. Είναι οι δομές, η δομή είναι ο Δήμος με τον οργανισμό του, έτσι, οι Περιφέρειες, τα Υπουργεία, είναι το ανθρώπινο δυναμικό και είναι οι διαδικασίες που κινούνται εντός του κράτους. Και ξέρεις οι Αμερικάνοι έχουν βγάλει και ένα ωραίο σύνθημα, δεν ξέρω αν το ξέρεις, ότι εντός του Κράτους, κινούνται τα έγγραφα και όχι ο πολίτης.

- Ναι

- Δηλαδή αυτό που σου περιγράψω τώρα έτσι είναι ο πολίτης να κυνηγάει τις υπηρεσίες. Είναι η εντολή που δίνει ο πολίτης και κινούνται στο σύστημα ηλεκτρονικά πια τα έγγραφα

- Το σύνθημα που είχατε βάλει για το ΚΕΠ από την ίδρυση

- Από τότε το είχα βάλει, και τα υποκαταστήματα, και επίσης και τη δημοκρατία της καθημερινότητας, γιατί αυτό είναι μία πολύ ωραία πλευρά της δημοκρατίας, που είναι η προσβασιμότητα, των πολιτών στο κράτος. Δηλαδή Μαρία μου, ο πολίτης, ο πολίτης, ανάλογα με το που βρίσκεται γεωγραφικά, αν είναι πλούσιος ή φτωχός, αν είναι σε ένα αστικό κέντρο ή σε ένα νησί ή σε ένα ορεινό χωριό, έχει διαφορετική αντιμετώπιση από το κράτος. Η φιλοδοξία μας είναι με την νέα μορφή των ΚΕΠ το επίπεδο παροχής υπηρεσιών να είναι παντού το ίδιο. Παντού,

όπου και αν βρίσκεται ο πολίτης. Και αυτό εμένα μου αρέσει να το λέω δημοκρατία της καθημερινότητας. Ότι είμαστε ίσοι απέναντι στο κράτος μας και στην εξυπηρέτηση του κράτους. Από εδώ και πέρα που σου έδωσα στο κεντρικό κορμό, ρώτα με ότι θέλεις, να συμπληρώσουμε ότι θέλεις.

- Ωραία

- Αν και αυτό που σου είπα απαντούν σχεδόν σε όλα

- Ναι απαντούν σχεδόν σε όλα.

- Εσύ μπορείς να εξειδικεύσεις ότι θες.

- Για το προσωπικό τι γνώμη έχετε;

- Κοίταξε επειδή πολλές φορές αναφέρεσαι στη μορφή που πρέπει να έχουν τα ΚΕΠ, αν πρέπει να είναι ιδιωτικά, άκου Μαρία μου, εγώ βασανίστηκα πολύ για να αποφασίσω αυτή τη μορφή τους. Δηλαδή δεν θέλανε όλοι έτσι. Άλλοι θέλανε στο κράτος, άλλοι στον ιδιωτικό τομέα. Τα ΚΕΠ ανήκουν στην αυτοδιοίκηση. Η εξυπηρέτηση του πολίτη, πρέπει να γίνεται στο χαμηλότερο σημείο και πρέπει να είναι δημόσια. Είναι δημόσια αγαθά, αυτές οι διοικητικές υποθέσεις είναι δημόσια αγαθά Μαρία μου. Είναι αντισυνταγματικό να εκχωρούνται σε οποιαδήποτε άλλη μορφή αυτές οι υπηρεσίες που θα παρέχει, μόνο δημόσια αρχή μπορεί να τα παρέχει. Τώρα εσύ αναρωτιέσαι, δεν θα μπορούσε άραγε να είναι ένας θεσμός ας πούμε εντοπιότητας; Κριτήρια εντοπιότητας συμφωνώ να είναι Μαρία, όχι όμως αποκλειστικά. Δεν σας συμφέρει να είναι αποκλειστικά. Γιατί το σύστημα θα αρρωστήσει σιγά σιγά αν είναι αιμοδοτείται μόνο τοπικά. Βεβαίως πρέπει να υπάρχει μία προτεραιότητα και μια μοριοδότηση για την εντοπιότητα, αλλά σας συμφέρει γιατί εσείς, αυτό θέλω να καταλάβεις Μαρία μου, αντλείται τη δικαιοδοσία σας και τη λειτουργία σας από το κράτος. Οι περισσότερες υποθέσεις είναι κοινοτικές υποθέσεις και σας έχουν εκχωρηθεί. Είναι η μεγαλύτερη εκχώρηση αρμοδιότητας που έχει γίνει ποτέ στην τοπική αυτοδιοίκηση. Έτσι;

- Σωστά

- Άρα η απάντησή μου είναι πως πρέπει να μείνουν όπως είναι, να είναι δηλαδή δημοτικά ΚΕΠ και να επωφελούνται απ' όλες τις διατάξεις του κράτους και από την αρχή της κινητικότητας, όπως ξέρεις έτσι.

- Βεβαίως.

- Τώρα μου είχες θέσει και ένα άλλο ερώτημα που άλλου ΚΕΠ έχουν πολύ δουλειά, άλλα είναι φορτωμένα, άλλα δεν είναι πολύ φορτωμένα, ε να εδώ είναι ο ρόλος της πολιτείας, πρέπει να γίνουν συνεχείς αξιολογήσεις και ρυθμίσεις, προκειμένου να προσαρμόζονται στη συνέχεια, και οι δομές, που βρίσκονται τα ΚΕΠ και το ανθρώπινο δυναμικό. Πάντως θα σου όπως και κάτι άλλο που δεν μου το ρωτάς.

- Βεβαίως

- Αλλά που είναι το μέλλον των ΚΕΠ. Εγώ το είχα και αυτό ξεκινήσει, μία άλλη μεγάλη αποστολή των ΚΕΠ, Μαρία μου είναι αυτό που θα ονόμαζα πολύ απλά η παρουσία του Κράτους. Το Κράτος πρέπει να είναι παρόν παντού. Και επειδή το κράτος απουσίαζε, πολύ κρίσιμες υπηρεσίες του απουσίαζαν Μαρία, και στο δημόσιο τομέα αλλά και στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, εννοώ δηλαδή ασφαλιστικά ταμεία, εννοώ τράπεζες, γραφεία του ταμειευτηρίου, ΔΕΚΟ κλπ όλα αυτά, όλα αυτά, τα ΚΕΠ μπορούν να παίξουν αυτό το ρόλο. Δηλαδή στα απομακρυσμένα τα χωριά και στα νησάκια τα μικρά, μπορεί να είναι ένα πλήρες κράτος. Και να παρέχει όλες αυτές τις υπηρεσίες, όλες. Και μάλιστα εγώ πριν φύγω, σου λέω το 2003 είχα έρθει σε επαφή με την Ένωση Τραπεζών, προκειμένου εκεί που δεν υπάρχουν υποκαταστήματα, στα μικρά χωριά, το ρόλο των υποκαταστημάτων των τραπεζών να τον έχουν τα ΚΕΠ.

- Να υπάρχει δηλαδή μία ευελιξία ανάλογα με την περιοχή

- Ακριβώς. Όπου η περιοχή έχει αποδυναμωθεί από άποψη πληθυσμού και δεν συμφέρει σε όλες αυτές τις δομές να έχουν υποκαταστήματα εκεί, θα τους δώσουμε, λύση δίνουν τα ΚΕΠ. Γιατί τα ΚΕΠ είναι το κράτος με πολύ απλό τρόπο, μπορούν να κάνουν, να προσφέρουν αυτές τις υπηρεσίες.

- Ασφαλώς.

- Αυτό είναι, και να σου πω και κάτι άλλο. Στη Βόρεια Εύβοια, αξιοποιώντας το πρόγραμμα που είναι πάρα πολύ επιτυχημένο, το ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ, της ΠΡΟΝΟΙΑΣ, σκέφτομαι να ενώσω τα ΚΕΠ, με το πρόγραμμα αυτό, το δουλεύω αυτό τώρα Μαρία, για αυτό είσαι η πρώτη που το ακούς τώρα

- Ωραία, ευχαριστώ πολύ

- Προκειμένου να έχουμε και τη διοικητική εξυπηρέτηση στο σπίτι. Κάποιοι ανήμποροι άνθρωποι από απομακρυσμένες περιοχές που δεν μπορούν να πάνε στο ΚΕΠ, να προσφέρουμε τις υπηρεσίες του, στο σπίτι του. Να πηγαίνει δηλαδή η κοινωνική λειτουργός και να του λέει κυρ Γιώργη, τί ανάγκη έχεις, θα παίρνει την αίτησή του, θα την πηγαίνει στο ΚΕΠ και θα του πηγαίνει την απάντηση

- Να έχουν δηλαδή εξουσιοδότηση, να μπορούν να διεκπεραιώνουν διοικητικές υποθέσεις. Τέλεια, πολύ καλή ιδέα, όντως. Ναι είναι σημαντικό κοινωνικό έργο.

- Προφανώς.

- Προφανώς θα πρέπει να συνοδεύεται και με αντίστοιχη εκπαίδευση του προσωπικού.

- Εννοείται. Αυτό, πρέπει να εγκατασταθεί σύστημα e learning.

- Εγώ το είχα κάνει τότε αυτό το σύστημα. Το ξέρεις αυτό ;

- Όχι

- Είναι σύστημα εξ αποστάσεως. Δεν χρειάζεται, μπορεί να γίνει ψηφιακά το μάθημα και εσύ μένεις στη θέση που είσαι και να εκπαιδεύεσαι και να ενημερώνεσαι για όλες τις καινούργιες υποθέσεις

- Στο χώρο εργασίας μας να μπορούμε

- Εννοείται όμως ότι χρειάζεται, και πολύ σωστά το έχεις εντοπίσει, ότι χρειάζεται εκπαίδευση και κατά καιρούς συνολικά των στελεχών, πέρα από αυτό το e-learning που σου λέω, αλλά πολύ σωστά το εντοπίζεις ότι πρέπει να οργανωθεί από το Κράτος και τα ίδια τα ΚΕΠ σεμινάρια για τους πολίτες. Είναι πολύ ωραία η σκέψη σου.

- Για να μπορέσουν και αυτοί ψηφιακά, να γεφυρωθεί το ψηφιακό χάσμα και να μπορούν και οι ίδιοι να εξυπηρετούνται και από μόνοι τους.

- Θέλω τώρα να σου δώσω, να σου πω σαν ένα παραμύθι, να σου δείξω την προσφορά των ΚΕΠ στο Ελληνικό Κράτος. Το ελληνικό κράτος είναι το μοναδικό κράτος στην ευρωπαϊκή ένωση και δυστυχώς μεταξύ χωρών που είναι πιο χαμηλά από εμάς στην ανάπτυξη, που δυστυχώς Μαρία μου, δεν έχει ηλεκτρονικό σύστημα εισροών και εκροών. Δηλαδή ένα κράτος πρέπει να ξέρει τι αιτήματα δέχεται, πως κινούνται τα αιτήματα μέσα στο σύστημα του κράτους και πως εξελίσσονται, πως εξέρχονται. Είναι έτσι;

- Βέβαια

- Με τον τρόπο που περιγράφουμε εμείς και μιλάμε, δηλαδή αν εγκατασταθεί ένα σύστημα εισροών και εκροών, τότε μπαίνει η υπόθεση του πολίτη, παρακολουθείται και τότε εξέρχεται, θα έχουμε μία πλήρη εικόνα, εγώ φαντάσου το είχα κάνει αυτό το 2003, σας έβλεπα από το γραφείο μου όλη την κίνηση των ΚΕΠ. Αυτά είναι πολύ απλά πράγματα. Και έτσι μπορείς να έχεις μία πραγματική εικόνα της λειτουργίας του κράτους, και προκειμένου να επεμβαίνεις και να διορθώσεις αυτά που είναι να διορθώσεις. Θα βλέπεις δηλαδή πως κινούνται όλες οι υποθέσεις, αν υπάρχουν προβλήματα, τι καθυστερεί, τι φταίει για την καθυστέρηση, βεβαίως τί φταίει για την καθυστέρηση, φταίει ότι είναι υποστελεχωμένη η υπηρεσία, φταίει ότι ο νόμος πρέπει να αλλάξει γιατί κάπου υπάρχει ένα πρόβλημα;

- Έτσι. Ποια γνώμη έχετε για το πληροφοριακό σύστημα το e ΚΕΠ

- Είναι καλό, αλλά είναι μεταβατικό. Αυτό που σου περιγράψω τώρα είναι ο τελικός σταθμός. Μέσα στο 2024 θα γίνει αυτό Μαρία.

- Ωραία!. Το πρόβλημα της ευρυζωνικότητας; Αντιμετωπίζουμε πραγματικά πρόβλημα ευρυζωνικότητας, δεν έχουμε καλά δίκτυα, δεν έχουμε καλό ιντερνέτ.

- Και αυτό είναι πολύ σοβαρό πρόβλημα και πρέπει να αντιμετωπιστεί καίρια.

- Είναι πάρα πολύ σημαντικό. Δεν μπορείς να δουλέψεις.

- Βεβαίως. Εγώ στη Βόρεια Εύβοια ένα από τα πρώτα έργα που κάνω είναι η ευρυζωνικότητα. Δεν είναι μόνο τα ΚΕΠ Μαρία. Αν θέλεις να δώσεις ζωή σε μία ορεινή ημιορεινή

κοινότητα, τώρα έχουμε και ένα νέο κύμα, με τους νομάδες τους ψηφιακούς, πάρα πολλά νέα παιδιά θέλουν να είναι σε ένα περιβάλλον ωραίο, όπως είναι μία ορεινή κοινότητα, αλλά για τους εξασφαλίσεις καλή εργασιακή ασφάλεια και συνθήκες πρέπει να έχουν καλό ιντερνέτ.

- Βέβαια

- Άρα αυτό είναι πολύ σοβαρό πράγμα. Αυτά τα θέματα που έχεις εντοπίσεις, τα θέματα τα εκπαιδευτικά, τα θέματα της ευρυζωνικότητας. Εκεί που εγώ έχω αντίρρηση σε αυτά που λες, που συζητάμε τώρα είναι ότι δεν πρέπει τα ΚΕΠ να απομονωθούν μόνο στην περιοχή που είναι, πρέπει να είναι εξωστρεφή και να μην χάσουν την επαφή τους με το κράτος. Γιατί από εκεί αιμοδοτούνται Μαρία.

- Πιστεύετε ότι πρέπει να προστεθούν και άλλες υπηρεσίες στα ΚΕΠ;

- Το σύνολο των υπηρεσιών Μαρία μου, Δεν είναι ερώτηση αυτό Μαρία μου. Όπως πάνε τώρα, δεν πάνε σωστά. Εγώ το είχα πιάσει αλλιώς το πράγμα. Πήγαινα κατά οικογένειες προϊόντων. Δηλαδή, κατά Υπουργείο, Υπουργείο Γεωργίας. Έχει ξέρω εγώ τόσες υποθέσεις. Τις βάζουμε μαζί όλες και τις παρακολουθούμε. Τώρα πάνε όσες ωριμάζουν, τυχαία κατά κάποιο τρόπο. Όπως και να έχει θα αποκατασταθεί αυτή η ροή με τη νέα εφαρμογή που περιγράψω, θα είναι πολύ δυναμική εξέλιξη, αλλά το τέλος, αυτής της υπόθεσης, μη ξεχνάς, το όραμα είναι, υποκατάστημα. Όπως είναι η τράπεζα. Πάει κανείς στην κεντρική τράπεζα; Πάει στο υποκατάστημα και κάνει τη δουλειά του.

- Το δίκτυο.

- Άρα υποκατάστημα του κράτους, το μοναδικό σημείο επαφής, κανένα άλλο, ακούμε κατά καιρούς ειδήσεις, ΚΕΠ θα γίνει εδώ, ΚΕΠ θα γίνει εκεί. Λάθος, Λάθος. Θα σου πω ένα παράδειγμα. Ο φίλος μου ο Καμίνης, ο τέως δήμαρχος της Αθήνας, παρότι του τα έλεγα αυτά Μαρία, δεν τα είχε καταλάβει, και έκανε τα δημοτικά ΚΕΠ. Για να κάνει και λίγη φιγούρα. Τα οποία κατέρρευσαν έτσι. Γιατί δεν είχαν επαφή με το κράτος. Τα περισσότερα πιστοποιητικά το κράτος τα δίνει.

- Έτσι είναι

- Ακόμα και για τις δημοτικές υποθέσεις. Σκέψου δηλαδή εσύ που δουλεύεις στην πρώτη γραμμή όπως όλα τα παιδιά του ΚΕΠ ότι έχετε ένα μοναδικό προνόμιο. Ότι μπροστά στην οθόνη σας, βλέπετε όλο το κράτος σας. Εγώ αυτό ήθελα να εξασφαλίσω. Να το συρρικνώσουμε αυτό; Αυτό το μεγάλο πλεονέκτημα. Η μεγαλύτερη αξία είναι αυτή.

- Όντως

- Αλλά δεν το έχουμε συνειδητοποιήσει. Εγώ βλέπω πάντα τη μεγάλη εικόνα. Και αν θες να σου πω και κάτι ακόμα, αν δεις τον ιδρυτικό νόμο που έγινε είχα προτείνει και ένα θεσμό που πάντα προσπαθώ να τον επαναφέρω, είχα πει δηλαδή, ότι όσα παιδιά τελειώνουν σχολές δημόσιας διοίκησης, και οικονομίας, να κάνουν μία ετήσια θητεία στα ΚΕΠ.

- Πολύ ωραία
- Ναι. Για να αγαπάνε το κράτος, και να βλέπουν την εικόνα του κράτους, πως λειτουργεί το κράτος τους και πως λειτουργούν και τα ΚΕΠ βεβαίως.
- Πολύ σωστά.
- Είναι νόμος αυτός. Πρέπει να εφαρμοστεί. Θα το παλέψω τώρα, μήπως και τα καταφέρω.
- Μεγάλη μεταρρύθμιση ήταν και η σχολή δημόσιας διοίκησης. Όντως
- Πολύ μεγάλη, πάρα πολύ μεγάλη.
- Βέβαια πρέπει να δημιουργηθεί και ένα νέο φυτώριο υπαλλήλων ΚΕΠ. Εμείς δουλεύουμε 20 χρόνια.
- Προφανώς, προφανώς.
- Τι χαρακτηριστικά πιστεύετε ότι πρέπει να έχει ένα τέτοιο φυτώριο νέων υπαλλήλων των ΚΕΠ.
- Ένα και μόνο. Το υπαινίσσεσαι στις ερωτήσεις που έχεις κάνει. Ρωτάς κάπου αν ανταποκρίνεται το σύστημα; Το μεγαλύτερο πλεονέκτημα που έχει ένα δημόσιος υπάλληλος είναι να ξέρει γιατί υπάρχει αυτός ο δημόσιος υπάλληλος. Υπάρχει για τους πολίτες Μαρία.
- Ακριβώς.
- Εγώ χαίρομαι που τα παιδιά των ΚΕΠ έχουν αυτό το DNA που δεν το έχουν στο μέσα σύστημα. Σκέψου ότι μια βδομάδα πριν φύγω από το υπουργείο, είχα κάνει στη Σχολή Δημόσιας Διοίκησης μια συνάντηση, που είχαν φέρει 50 στελέχη των ΚΕΠ και 50 στελέχη του πίσω συστήματος που δεν ανταποκρινόταν. Παρά λίγο να πιαστούν στα χέρια, ξέρεις. Γιατί τα παιδιά των ΚΕΠ αφορμώνται από το να εξυπηρετήσουν το πολίτη.
- Έχουν άλλη φιλοσοφία.
- Αυτό. Το είπες και μόνη σου. Έχουν άλλη φιλοσοφία. Τα τυπικά προσόντα είναι δευτερεύον Μαρία.
- Μα θέλουν να εξυπηρετούν τον κόσμο.
- Μα είναι η καλύτερη υπηρεσία μακράν Μαρία. Σε όλες τις δημοσκοπήσεις, που είναι απαιτητικοί οι πολίτες καταγράφουν πάνω από 90% σεβασμό των πολιτών, σε όλες τις δημοσκοπήσεις που γίνονται, η δεύτερη υπηρεσία είναι κάτω από 50 Μαρία.
- Ναι
- Μακράν θεωρείται από τους πολίτες η πιο καλή υπηρεσία. Και αυτό οφείλεται σε εσάς.
- Ναι η αλήθεια είναι ότι το αγαπάμε
- Ναι βεβαίως. Αγαπάτε να εξυπηρετείτε τον κόσμο. Αυτό είναι Μαρία το πιο βασικό.
- Τι γνώμη έχετε, πρέπει λίγο να αλλάξουμε για να ελέγξουμε και εξυπηρέτηση νέων ανθρώπων;

- Μαρία μου πρέπει
- Έχουν άλλα ενδιαφέροντα άλλες ανάγκες, πρέπει να κάνουμε κάποιο rebranding, ίσως πρέπει να αλλάξουμε το όνομά μας, το λογότυπό μας, το χώρο
- Το όνομα δεν είναι καλό να αλλάξει γιατί έχει καθιερωθεί, είναι branding. Το λογότυπο όμως έχει αλλάξει. Και μάλιστα πάνω στη Βόρεια Εύβοια όλο το σχεδιασμό των έχουμε κάνει με τα νέα στερεότυπα. Το rebranding που λες. Θα είναι πλήρες το rebranding το 2024.
- Ωραία.
- Η ευρυζωνικότητα και το rebranding, έχεις εντοπίσει πολύ καίρια σημεία.
- Ευχαριστώ
- Και εγώ απλά σου λέω τη μεγάλη εικόνα, που πρέπει να πάμε, ποιος είναι ο τελικός στόχος.
- Άρα αναμένουμε το διάζωμα το οποίο θα είναι καταλυτικό για όλα τα προβλήματα αυτά που έχουμε;
- Πιστεύω πως ναι, πιστεύω πως ναι.
- Αφού το έχετε σκεφτεί εσείς που έχετε επινοήσει και όλο
- Ε ναι, ε εντάξει
- Φαντάζομαι θα είναι τέλειο. Ευχαριστώ πάρα πολύ.
- Και εγώ κορίτσι μου. Αν χρειαστεί και πάλι να επανέλθεις. Έχεις το κινητό μου τηλέφωνο θα με πάρεις απευθείας.
- Σας ευχαριστώ πάρα πολύ.
- Και εγώ Μαρία μου.
- Να στε καλά Γεια χαρά.

Γ. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΔΗΜΑΡΧΟΥ ΠΥΛΑΙΑΣ – ΧΟΡΤΙΑΤΗ ΙΓΝΑΤΙΟΥ ΚΑΪΤΕΖΙΔΗ

Οι παρατιθέμενες ερωτήσεις αποτελούν τμήμα του Ερευνητικού Μέρους της Διπλωματικής Εργασίας της Μαρίας Στόικου που γίνεται στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου με θέμα: «ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΩΝ ΚΕΠ».

1. Πώς τα ΚΕΠ ανταποκρίθηκαν στις προκλήσεις που δημιουργήθηκαν κατά την διάρκεια της πανδημίας;

Τα ΚΕΠ αποτελούν μία καινοτομία του ελληνικού κράτους την οποία έχουμε χρέος και να διαφυλάξουμε και να εξελίξουμε. Η πρόσφατη εμπειρία της πανδημίας έδειξε ότι κατά την

διάρκειά της ανταποκρίθηκαν με άριστο τρόπο στον ρόλο τους. Συγκεκριμένα, λειτούργησαν ως το front office της δημόσιας διοίκησης και υπήρξαν από τις σημαντικότερες δομές της τοπικής αυτοδιοίκησης που συνέβαλαν στην εύρυθμη λειτουργία του κράτους. Με την επιτακτική, για την εποχή, δημιουργία και λειτουργία της κυβερνητικής πύλης gov.gr, εκχωρήθηκαν στα ΚΕΠ ψηφιακά εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έτσι ώστε να παραγάγουν γρήγορα και εξ αποστάσεως διοικητικά προϊόντα τόσο δια ζώσης όσο και μέσω της εφαρμογής my ker live πιστοποιητικά εμβολιασμού, ΠΑΜΚΑ, ραντεβού για εμβολιασμό, πιστοποιητικά δημοτολογίου μέσω θυρίδων κ.α.

2. Οι προσλήψεις νέου προσωπικού τι χαρακτηριστικά πρέπει να έχουν και ποια νομική μορφή έτσι ώστε να δημιουργηθεί ένα νέο και αποτελεσματικό φυτώριο υπαλλήλων ΚΕΠ»;

Το καθεστώς προσλήψεων δεν μπορεί να διαταραχθεί εάν θέλουμε τα ΚΕΠ να λειτουργήσουν αποτελεσματικά. Οι προσλήψεις πρέπει να γίνονται στο πλαίσιο της κινητικότητας και να είναι ανάλογες με τις ανάγκες κάθε περιοχής ούτως ώστε να αποτελούν εντευκτήριο αποτελεσματικής εξυπηρέτησης για τους δημότες.

3. Πιστεύετε ότι πρέπει να γίνουν περαιτέρω σεμινάρια τόσο για τις νέες διαδικασίες όσο και για τον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι θα αντιμετωπίζουν τους πολίτες (ήθος, ευγένεια, ειλικρινή εξυπηρέτηση, σεβασμός κ.ά.);

Είναι αυτονόητο ότι οι υπάλληλοι των ΚΕΠ θα πρέπει να σκύβουν πάνω στο πρόβλημα ή το αίτημα του πολίτη και να τον αντιμετωπίζουν με σεβασμό. Αυτός εξάλλου, ήταν και ένας από τους λόγους της δημιουργίας του. Τα ΚΕΠ σήμερα διαθέτουν ποιοτικό και καταρτισμένο προσωπικό ωστόσο η δια βίου επιμόρφωση του, ιδιαίτερα στα θέματα που άπτονται της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της διαχείρισης κρίσεων στην εργασία, αποτελεί αναγκαιότητα για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των δημοτών.

4. Ποια κίνητρα παραγωγικότητας θα πρέπει να δοθούν στους υπαλλήλους με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών;

Το επίδομα παραγωγικότητας, το οποίο προβλέπεται για όλο το δημόσιο τομέα, θα πρέπει να περιλαμβάνει και τους υπαλλήλους των ΚΕΠ. Αποτελεί επιβράβευση της προσπάθειας που καταβάλλουν καθώς μεσολαβούν για να επιλύσουν τα προβλήματα του δημότη με το κράτος.

5. Σε ποιους τομείς πρέπει να εστιάσουμε ώστε να έχουμε περισσότερο ικανοποιημένους πολίτες;

Χρειάζεται να εστιάσουμε τόσο στην ταχύτητα και στην ποιότητα δημιουργίας διοικητικών προϊόντων όσο και στον ψηφιακό εγγραμματισμό των δημοτών για να μπορέσουν να λάβουν τα οφέλη των διαθέσιμων ψηφιακών εφαρμογών.

6. Έχει γίνει σωστή ενημέρωση στους πολίτες για τους τομείς εξυπηρέτησής τους μέσω των ΚΕΠ;

Δεν υπάρχει πολίτης στην Ελλάδα που να μην γνωρίζει τα ΚΕΠ και τις υπηρεσίες που προσφέρουν. Πιστεύω πως υπάρχει επαρκής πληροφόρηση και από τα ΚΕΠ και από τις ιστοσελίδες των Δήμων, σχετικά με τη δράση τους για την εξυπηρέτηση. Εκείνη που νομίζω ότι πρέπει να προβληθεί περισσότερο είναι η Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών (<https://howto.gov.gr/>).

7. Θεωρείτε ότι θα ήταν πιο επιτυχημένος ο θεσμός αν αποτελούσε μια ανεξάρτητη αποκεντρωμένη υπηρεσία;

Πιστεύω -για να δανειστώ έναν αθλητικό όρο- ότι ομάδα που κερδίζει τη βελτιώνεις, αλλά δεν την αλλάζεις. Τα ΚΕΠ θα πρέπει να παραμείνουν δημοτικά, να αποτελούν το front office της δημόσιας διοίκησης και να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στον πολίτη.

8. Πως θεωρείτε ότι πρέπει να αντιμετωπιστεί τόσο το πρόβλημα ευρυζωνικότητας όσο και της έλλειψης διαλειτουργικότητας μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και των ΚΕΠ;

Το θέμα της ευρυζωνικότητας αναμένεται να λυθεί με την λειτουργία του νέου δικτύου 5G που υπόσχεται υψηλότερες ταχύτητες και σχεδιάστηκε για να υποστηρίξει την μεταφορά ακόμη πιο μεγάλων ποσοτήτων data. Επομένως και τα ΚΕΠ θα αξιοποιήσουν τις μεγαλύτερες ταχύτητες προς όφελος της εξυπηρέτησης των πολιτών. Όσον αφορά την διαλειτουργικότητα, δηλαδή, την ηλεκτρονική διασύνδεση μεταξύ των ΚΕΠ και των άλλων δημοσίων φορέων που απαιτείται να διαδράσουν για να παραχθούν τα ζητούμενα διοικητικά προϊόντα, χρειάζεται να επικαιροποιείται συνεχώς το πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ (back office). Με αυτό τον τρόπο, όλα τα μητρώα του κράτους που ψηφιοποιούνται θα πρέπει να προστίθενται στο πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ με την αντίστοιχη επιμόρφωση του προσωπικού τους.

9. Πιστεύετε ότι πρέπει να πραγματοποιηθεί επέκταση του εύρους των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ αλλά και να παρέχουν ηλεκτρονικά όσο το δυνατόν περισσότερες διοικητικές on line υπηρεσίες;

Ο καινούριος ψηφιακός κόσμος μας, όπως διαμορφώνεται, επιβάλλει θετική στάση στη νέα τεχνολογία. Ασφαλώς και χρειάζεται διεύρυνση των προσφερόμενων υπηρεσιών των ΚΕΠ όπως

και ένταξη, όσο το δυνατόν περισσότερων, διοικητικών on line υπηρεσιών στο υπάρχον ψηφιακό σύστημα. Το σύνολο των υπηρεσιών των ΚΕΠ πρέπει να παρέχεται άμεσα και ηλεκτρονικά.

10. Πως τα ΚΕΠ δύνανται να βοηθήσουν στον ψηφιακό εγγραμματισμό των πολιτών στις διαδικασίες της ψηφιακής πύλης GOV;

Αυτό θα πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο στοχευμένης διαδικασίας. Σαφώς χρειάζεται να επικεντρωθούμε σε αυτό τον σκοπό και να αξιοποιηθούν υπάλληλοι, αλλά και εξοπλισμός, κατά τη διάρκεια του ωραρίου λειτουργίας τους.

11. Χρειάζονται τα ΚΕΠ rebranding, δηλαδή νέους χώρους ΚΕΠ, με νέο σήμα και νέα στρατηγική με στόχο οι πολίτες ανά κάθε ηλικιακή ομάδα να έχουν πρόσβαση όχι μόνο ψηφιακά και με την φυσική τους παρουσία;

Η ταυτότητα των ΚΕΠ έχει παγιωθεί στην συνείδηση του πολίτη. Είναι συνώνυμη της διευκόλυνσης του, ως μια υπηρεσία «εξυπηρέτησης», προκειμένου να λύσει τα προβλήματα γραφειοκρατίας που αντιμετωπίζει. Επιπλέον, είναι δρομολογημένη από το αρμόδιο Υπουργείο Εσωτερικών η ανακαίνιση των ΚΕΠ μέσα στο 2024 με νέο σήμα και σύγχρονο ψηφιακό εξοπλισμό.

12. Πιστεύετε ότι η αρχή «μόνον άπαξ» που αποτελεί επίσης κατευθυντήρια αρχή της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 θα βοηθούσε στην γρηγορότερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών;

Εδώ και δεκαετίες η δημόσια διοίκηση αντιμετωπίζει το πρόβλημα της αδυναμίας επανάχρησης των πληροφοριών που υπήρχαν ήδη μέσα σε μια υπηρεσία από μία άλλη, εξαιτίας της μη συμβατότητας των πληροφοριακών συστημάτων μεταξύ των υπηρεσιών. Όλα αυτά σήμερα ανήκουν στο παρελθόν! Πλέον με την επίτευξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των υπηρεσιών αλλά και της δυνατότητας επικαιροποίησης των στοιχείων των πολιτών διαμέσου του εθνικού μητρώου επικοινωνίας, θα υπάρξει σταδιακά μία κοινή βάση δεδομένων των στοιχείων των πολιτών διασυνδεδεμένη με τα αρχεία της αστυνομίας και της ΑΑΔΕ, την οποία θα χρησιμοποιούν σταδιακά όλες οι δημόσιες υπηρεσίες και τα ΚΕΠ. Αυτό δίνει την δυνατότητα στα ΚΕΠ να διενεργούν έλεγχο ταυτοπροσωπίας των πολιτών κατά την υποβολή αιτημάτων και μείωση του όγκου άχρηστων πληροφοριών στο κράτος και μείωση λειτουργικού κόστους.

13. Θα ήταν λειτουργικό να αποτελούν τα ΚΕΠ το μόνο σημείο επαφής του Δημοσίου με τον πολίτη;

Νομίζω ότι θα ήταν ιδανικό και ίσως έτσι να εξελιχθούν στο μέλλον τα ΚΕΠ, ώστε πράγματι, να παρέχουν υπηρεσίες no stop shop και σταδιακά να αποτελέσουν όπως είπατε, το μοναδικό σημείο επαφής του Δημοσίου με τον πολίτη.

14. Έχει επιτευχθεί μέσω των ΚΕΠ ο στόχος για την μείωση της γραφειοκρατίας;

Τα ΚΕΠ έχουν συνεισφέρει σημαντικά στη μείωση της δαιδαλώδους γραφειοκρατίας που υπήρχε πριν την ίδρυση τους. Ωστόσο, χρειάζεται να γίνει περαιτέρω απλούστευση των διαδικασιών ιδιαίτερα με την αξιοποίηση των ΤΠΕ και των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

15. Τι άλλα μέτρα θεωρείται ότι θα ήταν χρήσιμο να παρθούν για τη βελτίωση και τον εκσυγχρονισμό του θεσμού με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών;

Η γενικότερη ψηφιοποίηση του κράτους και όλων, ανεξαιρέτως, των υπηρεσιών, σε συνδυασμό με επέκταση της χρήσης της νέας τεχνολογίας θα φέρει την επανάσταση της καινοτομίας στην καθημερινότητα μας. Ο εκσυγχρονισμός και η ψηφιοποίηση θα επιλύσουν οριστικά και δια παντός το πρόβλημα της γραφειοκρατίας και θα κάνουν τη ζωή των πολιτών, πιο άνετη, πιο ανθρώπινη.

Δ. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΤΗΣ ΣΥΓΓΡΑΦΕΩΣ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Χαρακτηριστικό γνώρισμα του ελληνικού κράτους από την γέννηση του ήταν η υπερσυγκέντρωση εξουσίας στην κεντρική διοίκηση. Έγιναν προσπάθειες αποσυγκέντρωσης της εξουσίας με την δημιουργία των περιφερειών και των ΟΤΑ αλλά η εξουσία συνέχιζε να παραμένει κεντρικά και να παραχωρούνται μόνο λίγες ελεγχόμενες αρμοδιότητες στους νεο-δημιούργητους με άλλη μορφή κάθε φορά διοικητικούς θεσμούς. Ο θεσμός των ΚΕΠ υπήρξε μία πετυχημένη διοικητική μεταρρύθμιση που αν και είχε μικρό παράθυρο ευκαιρίας, όπως και οι υπόλοιπες διοικητικές μεταρρυθμίσεις, όχι μόνο πέτυχε το στόχο του για την μείωση της γραφειοκρατίας προσφέροντας ταχύτερες και ποιοτικότερες υπηρεσίες στους πολίτες κερδίζοντας την εμπιστοσύνη τους προς το Κράτος, αλλά υπήρξε και η πρώτη γενναία

παραχώρηση από την κεντρική διοίκηση σε οργανική μονάδα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στο χαμηλότερο επίπεδο διοικητικής εξυπηρέτησης ως front office.

Συν τα έτη, τα ΚΕΠ αποτέλεσαν τον πρόδρομο της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης καθώς σταδιακά στα από τη δημιουργία τους πληροφοριακά συστήματα αποκτούσαν εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την βοήθεια των ΤΠΕ. Το ψηφιακό άλμα έγινε κατά την διάρκεια της πανδημίας όταν το κράτος κλήθηκε να λειτουργήσει ψηφιακά και εξ'αποστάσεως και δημιουργήθηκε η ψηφιακή κυβερνητική πύλη gov.gr και πολλές εφαρμογές της, σε διαλειτουργική σύνδεση με τα μητρώα δημοσίων φορέων, μέσω εξωτερικών εφαρμογών εκχωρήθηκαν στα ΚΕΠ. Φτάνοντας στο σήμερα το στοίχημα της εξέλιξης της δημόσιας διοίκησης είναι η ψηφιακή Πολυεπίπεδη διακυβέρνηση και τα ΚΕΠ καλούνται να παίξουν σημαίνων ρόλο της μύησης των πολιτών στην χρήση των νέων ψηφιακών εφαρμογών αλλά και την πρόκληση να προσφέρουν αποτελεσματικά, μέσα από τον εκσυγχρονισμό του νέου back office τους, τελικά διοικητικά προϊόντα υψηλού επιπέδου με τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Θυμάμαι από τα πρώτα βήματα λειτουργίας του ΚΕΠ την έλλειψη εμπιστοσύνης και την άρνηση των υπολοίπων δημοσίων υπηρεσιών να συνεργαστούν μαζί μας καθώς δεν γνώριζαν την ύπαρξη μας, με την παρέμβαση του υπουργείου να δίνει την λύση αλλά και τον ενθουσιασμό των πολιτών που για πρώτη φορά αποφεύγοντας την δαιδαλώδη γραφειοκρατία και τα ατελείωτα χιλιόμετρα να εξυπηρετούνται αποτελεσματικά.

Ένα από τα μυστικά της επιτυχίας του θεσμού αποτελούμε και εμείς, το προσωπικό του ΚΕΠ, που από το μηδέν δημιουργήσαμε μία νέου τύπου υπηρεσία έχοντας διαφορετική νοοτροπία από την νοσηρή παγιωμένη πλευρά του μέχρι τότε δημοσίου, με όρεξη και στόχο την πραγματική εξυπηρέτηση των πολιτών . Δεν είναι λίγες οι φορές που και εμείς οι ίδιοι ως προσωπικό του ΚΕΠ γινόμαστε μάρτυρες άκαμπτης γραφειοκρατίας από την άρνηση των δημοσίων υπηρεσιών να εγκλιματιστούν στην διαρκώς αυξανόμενη ηλεκτρονική επικοινωνία με την βοήθεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που από την ταχυδρομική επιστολή μεταπήδησε στο fax και στο email και πλέον στόχος είναι η εφαρμογή των ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων σε όλο το δημόσιο τομέα και την διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών πανελλήνια αλλά και σε Πανευρωπαϊκό επίπεδο. Για να επιτευχθεί ο στόχος απαιτείται ευρυζωνικότητα, έγκαιρη εκπαίδευση του προσωπικού των ΚΕΠ στις νέες εφαρμογές, ψηφιακός αλφαριθμητισμός των πολιτών, πολιτική βούληση και πλήρη διαλειτουργική σύνδεση όλου του Κράτους

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2020 ΕΩΣ 2022 ΣΤΟ ΚΕΠ 845 Πυλαίας Χορτιάτη

1.Ανανέωση βιβλιαρίου ασθενείας άμεσα ασφαλισμένου σε όλα τα ΚΕΠ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2020 2116 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2021 902 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2022 0 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Παρατηρούμε ότι με την δημιουργία του e-efka , την ηλεκτρονική απόδοση των ημερών εργασίας και μετά την πανδημία οι πολίτες εκπαιδεύτηκαν να λαμβάνουν ηλεκτρονικά την ασφαλιστική τους ικανότητα.

2.Νέα απογραφή στρατεύσιμου - στο ΚΕΠ 845 Πυλαίας Χορτιάτη

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2021 216 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2022 170 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2023 159 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Παρατηρούμε ότι μετά την δημιουργία του διαδικτυακού τόπου της Στρατολογίας και της ένταξης της διαδικασίας στην πύλη GOV τις απογραφές τις διενεργούν σταδιακά ηλεκτρονικά.

3.Ανανέωση άδειας κυκλοφορίας - στο ΚΕΠ 845 Πυλαίας Χορτιάτη

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2021 34 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2022 47 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2023 30 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

4.Μεταβίβαση ιδιωτικής χρήσης - στο ΚΕΠ 845 Πυλαίας Χορτιάτη

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2021 237 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2022 139 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2023 105 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Παρατηρούμε ότι με την δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αίτησης μέσω της πύλης GOV μειώθηκαν οι αιτήσεις στο ΚΕΠ.

5.Χορήγηση πιστοποιητικού γέννησης - στο ΚΕΠ Πυλαίας Χορτιάτη

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2021 86 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2022 9 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2023 4 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

6.Χορήγηση πιστοποιητικού Οικογενειακής κατάστασης - στο ΚΕΠ 845 Πυλαίας Χορτιάτη

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2021 807 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2022 95 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2023 83 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

7.Χορήγηση ληξιαρχικής πράξης γέννησης - στο ΚΕΠ 845 Πυλαίας Χορτιάτη

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2021 148 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2022 129 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2023 112 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Βλέπουμε ότι με την λειτουργία του εθνικού δημοτολογίου και του εθνικού ληξιαρχείου και την δυνατότητα των πολιτών να λαμβάνουν τα πιστοποιητικά από το GOV μειώθηκαν οι αιτήσεις των πολιτών.

8.Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου - στο ΚΕΠ Πυλαίας Χορτιάτη

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2021 17 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2022 6 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2023 0 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Με την λειτουργία του εθνικού Δημοτολογίου και Ληξιαρχείου υπάρχει ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ τους με αποτέλεσμα τα γεγονότα ζωής και θανάτου να δηλώνονται αυτόματα χωρίς αιτήσεις των πολιτών (ΑΜΚΑ - γέννηση – γάμος – διαζύγιο – θάνατος με άμεση ενημέρωση του κύριου ασφαλιστικού φορέα.

9.Υπηρεσίες ΕΟΠΥΥ - στο ΚΕΠ 845 Πυλαίας Χορτιάτη

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2021 35 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2022 119 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2023 193 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

10.Υπηρεσίες e-efka στο ΚΕΠ 845 Πυλαίας Χορτιάτη

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2021 287 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2022 449 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2023 765 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Παρατηρούμε ότι σε θέματα που αφορούν την υγεία και την ασφάλιση οι πολίτες προτιμούν τα ΚΕΠ παρόλο που υπάρχουν ηλεκτρονικές αιτήσεις.

11.Γνήσια υπογραφής σε όλα τα ΚΕΠ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2021 482.152 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2022 1.221.879 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2023 561.081 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Χαρακτηριστικό δείγμα καλής λειτουργίας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι το γεγονός ότι οι πολίτες σπεύδουν να επικαιροποιήσουν τα στοιχεία τους στο Εμεπ και να πραγματοποιούν τα γνήσια υπογραφής τους μέσω GOV.

12.Υποθέσεις ΚΕΠ μέσω θυρίδων - στο ΚΕΠ 845 Πυλαίας Χορτιάτη

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2020 357 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2021 2545 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2022 2003 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

ΟΛΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2023 1233 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Η μετατροπή του ΚΕΠ σε one stop shop με την λειτουργία των θυρίδων (LINKS διαλειτουργικότητας) είναι οφθαλμοφανής αλλά και ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός των πολιτών (fuell pass-dentist pass – tourism for all- πιστοποιητικά νόσησης –εμβολιασμού- αρνητικού τεστ..)

Πηγή <http://84.205.222.189/kep/kepstats.php> . Ανάκτηση στις 10-11-2023.

Το νέο back office e-kep

Σχ. Π. 1. Διαλειτουργικότητα του συστήματος e-kep

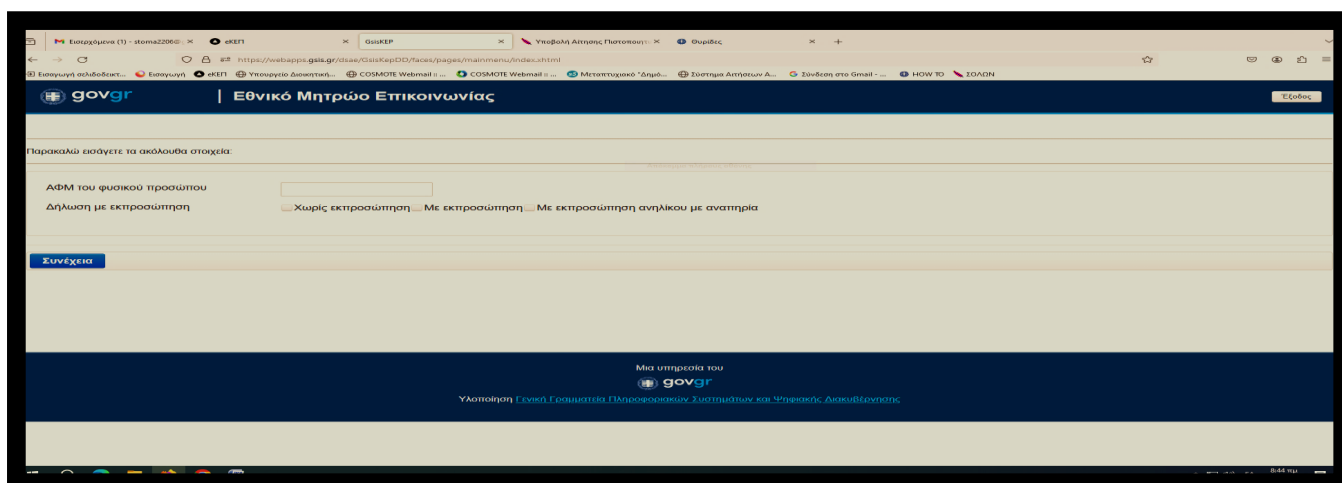
Διαλειτουργικότητα του συστήματος e-kep με τη βάση δεδομένων της Ελληνικής Αστυνομίας και του Taxis για την εγκυρότητα του δελτίου ταυτοπροσωπίας του πολίτη και του ΑΦΜ του είτε κατά την υποβολή αίτησης είτε κατά την βεβαίωση γνησίου Υπογραφής του.

The screenshot displays the 'Αίτηση' (Request) form in the e-kep back office. The interface includes a search bar at the top right and a navigation menu at the top left. The main form area is divided into sections for 'Στοιχεία αιτήσης' (Request details) and 'Στοιχεία αιτούντος (ή νομίμου εκπροσώπου εταιρείας)' (Applicant details). The 'Αίτηση' (Request) section contains the 'Κωδικός Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών *' (National Process Registry Code) with the value '1000001'. The 'Στοιχεία αιτούντος' section includes a checkbox for 'Η αίτηση αφορά επιχείρηση/νομικό πρόσωπο', a dropdown for 'Τύπος αναζήτησης/εγγράφου *' (Search/Document type) set to 'Ταυτότητα' (Identity), and a field for 'Αριθμός ταυτότητας *' (ID number). Other fields include 'Ημερομηνία έκδοσης' (Issuance date) and 'Εκδούσα Αρχή' (Issuing authority). A 'ΚΕΑ' (KEA) button is located at the bottom right of the form.

Σχ. Π.2.Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Εμep)

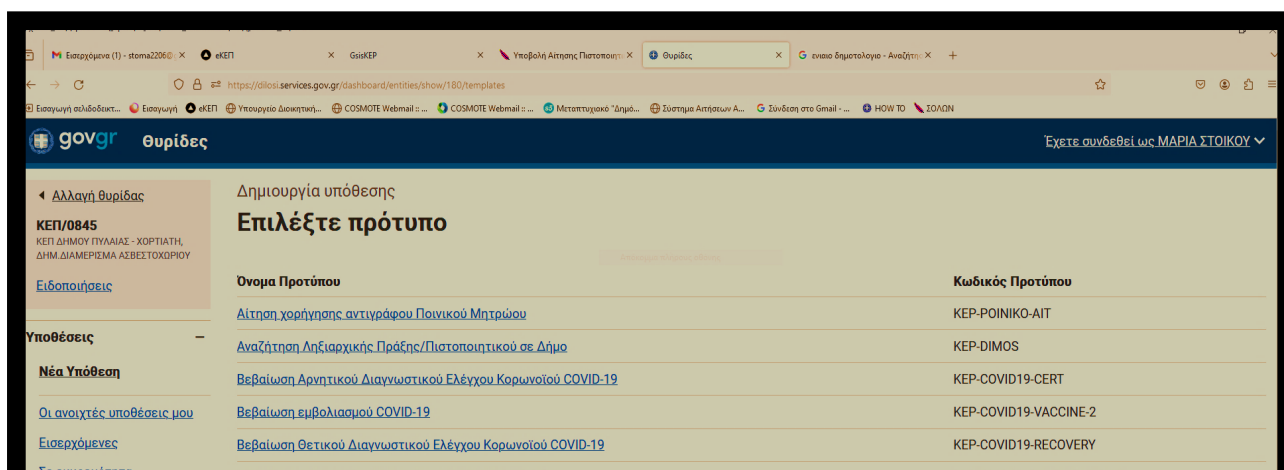
Σχ. Π. 2. Εθνικό μητρώο επικοινωνίας

Η επικαιροποίηση στοιχείων στο αποτελεί μεγάλη καινοτομία καθώς εφαρμόζεται σταδιακά η αρχή του «μόνον άπαξ» που σημαίνει ότι δημιουργείται μια κοινή βάση δεδομένων με τα σωστά στοιχεία επικοινωνίας των πολιτών, από την οποία όλες οι δημόσιες υπηρεσίες θα λαμβάνουν. Επιπλέον αποτελεί και μια δικλείδα ασφαλείας για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω του gov.gr καθώς διασφαλίζεται ότι ο παραλήπτης των sms των email και των ψηφιακά υπογεγραμμένων διοικητικών προϊόντων είναι σίγουρα ο σωστός.



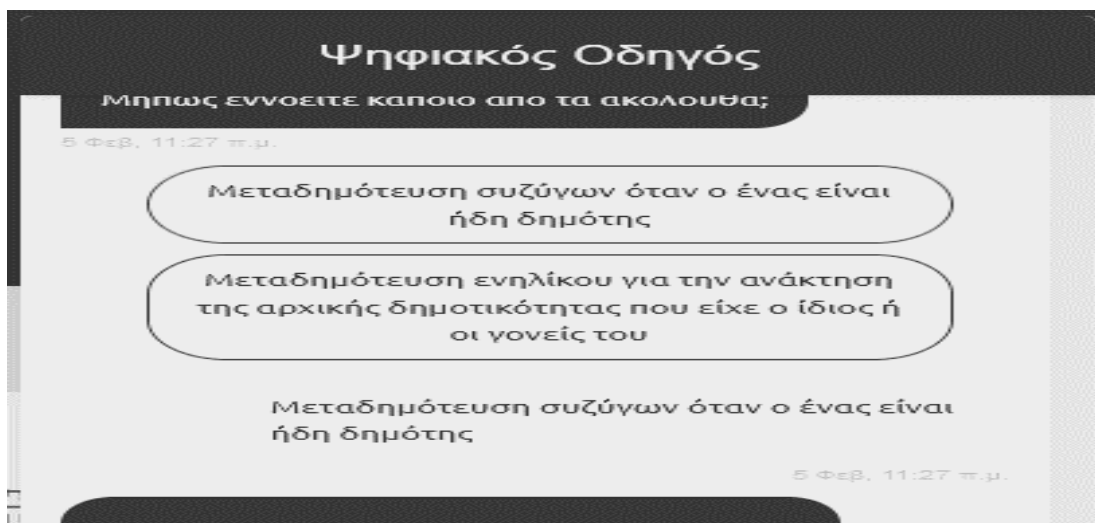
11. Ψηφιακή θυρίδα

Σχ.Π.3.Η Θυρίδα portal που συνδέει το Εθνικό Δημοτολόγιο και το εθνικό Ληξιαρχείο με τα ΚΕΠ και το gov.gr και το αποτέλεσμα η άμεση έκδοση ψηφιοποιημένων και ψηφιακά υπογεγραμμένων πιστοποιητικών.



Σχ. Π. 4. Ψηφιακός βοηθός στο e-ker

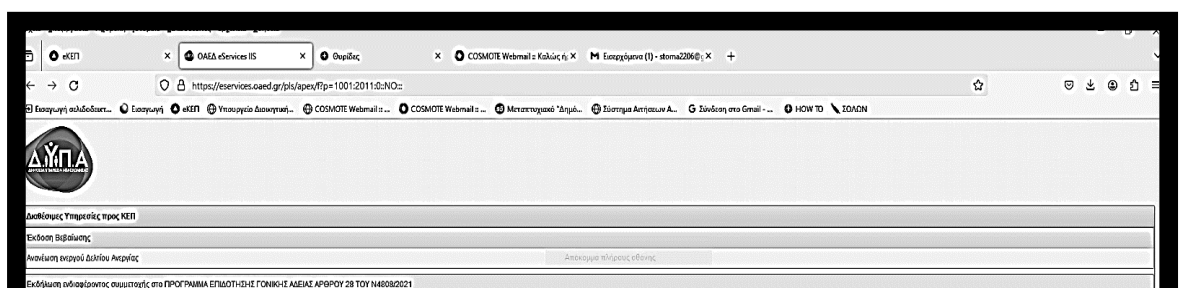
Σημαντικό εργαλείο για τους υπαλλήλους των ΚΕΠ αποτελεί ο ψηφιακός βοηθός ο οποίος δίνει άμεσα λύσεις σε ερωτήματα δικαιολογητικών για πλήθος υποθέσεων. Δίνεται και ένα παράδειγμα αναζήτησης.



Υπηρεσίες ΔΥΠΑ

Σχ. Π.5. Έκδοση και Ανανέωση Δελτίου Ανεργίας

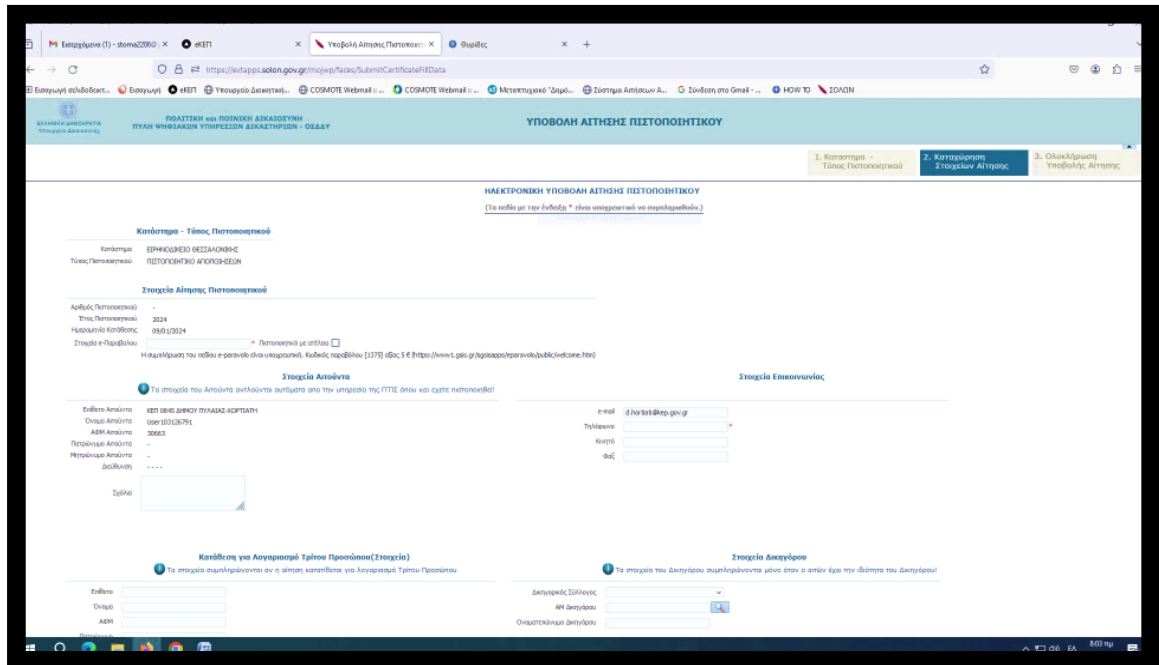
Τόσο η έκδοση όσο και η ανανέωση του δελτίου ανεργίας καθώς και μια πλειάδα αιτήσεων που αφορούν άνεργους, όπως το εποχικό επίδομα, μπορούν να γίνουν από την άνεση του σπιτιού τους ή σε ΚΕΠ και όχι στην ΔΥΠΑ που εκχώρησε αποκλειστικά στα ΚΕΠ τις διαδικασίες αυτές.



Πιστοποιητικά δικαστηρίων

Το πιστοποιητικά των δικαστηρίων πριν την δημιουργία του gov και την διασύνδεση του με το solon.gov.gr εκδιδόταν μόνο από τα ΚΕΠ ή από το Πρωτοδικείο ή το Ειρηνοδικείο του τόπου κατοικίας, επιπλέον το μεγαρόσημο έπρεπε να το προμηθευτούν από την εφορία ή τα δικαστήρια τώρα είναι ηλεκτρονικό παράβολο και ο πολίτης μπορεί να αιτηθεί και μέσω του gov.gr ή μέσω ΚΕΠ. Επίκειται ενιαίο πιστοποιητικό κληρονομιάς που θα αντικαταστήσει μία πλειάδα επί μέρους πιστοποιητικών.

Σχ. Π.6.Πιστοποιητικό περί μη δημοσίευσης διαθήκης, Πιστοποιητικό περί μη αποποίησης μέσω ΚΕΠ σε σύνδεση με το portal “Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών Δικαστηρίων – ΟΣΔΔΥ”: [solon.gov.gr](https://www.solon.gov.gr)



Πηγή <https://www.kep.gov.gr> ανάκτηση στις (08-02-2024)

Π.14. Έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Από το 2010 και έπειτα, στην Ελλάδα υλοποιήθηκαν ή είναι σε εξέλιξη αξιοσημείωτα κομβικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους αποδέκτες τους (πολίτες, υπηρεσίες, επιχειρήσεις). Αυτά τα έργα αφορούν μεγάλο ποσοστό πληθυσμού και παρέχουν τις κυριότερες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (πιν:Π.1). (Σπινέλλης, et al., 2018).

Πιν.Π.14.: Ολοκληρωμένα ή σε Εξέλιξη Κομβικά Έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα (Πηγή: Σπινέλλης, Βασιλάκης, Πουλούδη & Τσούμα, 2018).

Έργο	Φορέας Διαχείρισης
------	--------------------

Φορολογία και τελωνεία (Taxis, Taxisnet, Icisnet, Σύστημα Περιουσιολογίου Ε9).	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ).
Ενιαίο Δημοτολόγιο, Ληξιαρχείο.	Υπουργείο Εσωτερικών (Κύριος των έργων και Φορέας Λειτουργίας). Υλοποίηση ΚτΠ ΑΕ.
Κτηματολόγιο	Εθνικό Κτηματολόγιο και Χαρτογράφηση ΑΕ (ΕΚΧΑ ΑΕ).
Στρατολογία	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Στρατού.
Διαύγεια	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (Κύριος και Φορέας Λειτουργίας). Υλοποίηση ΚτΠ ΑΕ.
Open Gov7 και Open data.	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ)
Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου.	Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου
Ενιαία Αρχή Πληρωμής	ΓΓΠΣ Υπουργείο Οικονομικών
Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)9.	Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας Γενική Γραμματεία Εμπορίου.
Εργάνη	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης.
Ήλιος Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου Πληρωμών Συντάξεων.	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΗΔΙΚΑ.
«Απλό»	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης.
Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ΗΔΙΚΑ.
Ηλεκτρονικά ραντεβού e-RDV.	ΗΔΙΚΑ
Γεωχωρικά δεδομένα ΓΥΣ.	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας Γεωγραφική Υπηρεσία Στρατού.

Εθνικό Τυπογραφείο	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Εθνικό Τυπογραφείο.
ΣΥΖΕΥΞΙΣ	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης ΚτΠ ΑΕ
G-cloud Υπηρεσίες government cloud.	ΚτΠ ΑΕ -ΓΓΠΣ Έργο σε εξέλιξη.
Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων - ψηφιακή υπογραφή.	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ).
Ηλεκτρονικό Σύστημα του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ).	ΑΣΕΠ (Κύριος του έργου και Φορέας Λειτουργίας), υλοποίηση από την ΚτΠ ΑΕ
Ηλεκτρονικό Σύστημα Υποβολής και επεξεργασίας δηλώσεων ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ	Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης και άλλοι ελεγκτικοί Φορείς του Δημοσίου, Φορέας Λειτουργίας ΓΓΠΣ, υλοποίηση από την ΚτΠ ΑΕ
Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ).	Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, Έργο σε εξέλιξη / πιλοτική λειτουργία.

